

Asiakasperheiden kokemuksia
Avoin päiväkotito Revonhännän ennaltaehkäisevästä
perhetyöstä

Salla Siikavirta, Liisa Törn

Opinnäytetyö

Kevät 2015

Diakonia- ammattikorkeakoulu

Pieksämäen toimipiste

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi, AMK

TIIVISTELMÄ

Siikavirta, Salla & Törn, Liisa. Asiakasperheiden kokemuksia Avoin päiväkotiki Revonhännän ennaltaehkäisevästä perhetyöstä. Pieksämäki, kevät 2015, 53 sivua, 2 liitettä.

Diakonia- ammattikorkeakoulu, Pieksämäen toimipiste. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Avoin päiväkotiki Revonhännän asiakasperheiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun sekä heidän kokemuksiaan ennaltaehkäisevästä perhetyöstä. Halusimme tuoda esille tietoa palvelun toimivuudesta sekä sen mahdollisista kehittämishaasteista. Lisäksi halusimme kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita käytetyistä menetelmistä. Opinnäytetyön aineisto koostui neljän eri asiakasperheen asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksista, jotka keräsimme Avoin päiväkotiki Revonhännän työntekijöiden kautta.

Opinnäytetyö oli laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus. Analysoimme vastaukset aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimustuloksista nousi esille, että perheet olivat yleisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tuloksista esille nousi erilaisten tukimuotojen tarve perheissä. Tuloksissa korostuivat keskustelun merkitys sekä perheiden konkreettisen arkiavun saaminen. Vuorovaikutuksellisten menetelmien merkitys perhetyössä nostettiin keskeiseksi. Tulosten perusteella ennaltaehkäisevälle perhetyölle on tarvetta sekä kotikäyntien lisäämistä kaivattiin. Tutkimuksen aikana jatkotutkimushaasteiksi nousi ennaltaehkäisevän perhetyön vaikuttavuutta koskevat tutkimukset Revonhännässä.

Asiasanat: ennaltaehkäisevä perhetyö, asiakastyytyväisyys, laadullinen tutkimus.

ABSTRACT

Siikavirta, Salla & Törn, Liisa. Client families' experiences of the preventive family work done by the Avoin päiväkoti Revonhätä. Spring 2015. 53 pages, 2 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences, Pieksämäki Campus. Degree Programme in Social Service: Bachelor of Social Services.

Language: Finnish.

The purpose of the thesis was to survey client families' experiences of and satisfaction with the preventive family work done by the Avoin päiväkoti Revonhätä. We wanted to gain knowledge concerning the service functionality and also show possible developing challenges of the preventive family work. Also we wanted to survey client's opinions and expectations of the used methods. The data of our thesis consists of customer satisfaction inquiry by four different families. The answers were collected through preventive family workers.

The thesis was made as a qualitative research. We analyzed each story we received. Research results show that every family was mostly satisfied with the service of preventive family work. The results show the family's needs for different support aspects. In the results the meaning of discussion and concrete assistance in families was highlighted. The meaning of interaction methods in preventive family work stood up from the results. Based on the results preventive family work is needed service and families hoped for more home visits. A further research challenge is the preventive family work effectiveness research in Avoin päiväkoti Revonhätä.

Keywords: preventive family work, customer satisfaction, qualitative study.

SISÄLTÖ

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 PERHE JA SEN TOIMINTAKYKYVYN MÄÄRITTELY LYHYESTI | 8 |
| 2.1 Perheen toimintakyky | 9 |
| 2.2 Perheen tukeminen | 10 |
| 3 VARHAISKASVATUS..... | 11 |
| 3.1 Varhaiskasvatuspalvelut | 11 |
| 3.2 Valtakunnallisesti tarjottavat avoimet varhaiskasvatuspalvelut | 12 |
| 4 AVOIN PÄIVÄKOTI REVONHÄNTÄ | 13 |
| 4.1 Osana varhaiskasvatuspalveluja | 13 |
| 4.2 Avoin päiväkotito Revonhänkä perheiden hyvinvoinnin tukena | 13 |
| 5 PERHETYÖN MÄÄRITELMÄT | 15 |
| 5.1 Lastensuojelun perhetyö | 15 |
| 5.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö alle kouluikäisten lasten perheissä..... | 16 |
| 5.2.1 Ennaltaehkäisevän perhetyön keskeisimmät menetelmät sekä työotteet..... | 17 |
| 5.2.2 Osallisuus perhetyössä | 18 |
| 6 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMISEN MERKITYS | 20 |
| 6.1 Asiakaslähtöisen toiminnan rakentaminen | 20 |
| 6.2 Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen | 20 |
| 6.3 Vaikuttavuuden mittaaminen ja sen merkitys sosiaalialalla..... | 21 |
| 7 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS | 23 |
| 8 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT | 24 |
| 8.1 Aiheen ajankohtaisuus..... | 24 |
| 8.2 Aikaisemmat tutkimukset..... | 25 |
| 9 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTON KERUU JA ANALYSOINTI | 28 |
| 9.1 Tutkimusmenetelmä | 28 |
| 9.2 Aineiston keruu | 28 |
| 9.3 Aineiston analysointi | 30 |
| 10 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET | 32 |
| 10.1 Asiakkaiden kokemukset kuulluksi tulemisesta ennaltaehkäisevän perhetyön aikana..... | 32 |
| 10.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö perheen tukena..... | 33 |

| | |
|--|----|
| 10.3 Asiakastyytyväisyyskyselyssä esille nousseet kehittämis ehdotukset..... | 36 |
| 11 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS | 38 |
| 11.1 Luotettavuus | 38 |
| 11.2 Eettisyys | 39 |
| 12 POHDINTA | 41 |
| LÄHTEET..... | 45 |
| LIITE 1. Saatekirje..... | 50 |
| LIITE 2. Asiakastyytyväisyyskyselylomake..... | 51 |

1 JOHDANTO

1990-luvun laman-aikana lasten ja lapsiperheiden peruspalvelut vähenivät huolestuttavasti. Lapsiperheille tarjotut kotipalvelut lähes loppuivat monessa kunnassa, vaikka ne ovat tehokas keino auttaa perheitä vanhempien kuormittuessa tai sairastuessa. Taloudellinen epävarmuus heijastuu lapsiin ja nuoriin ja he kuormittuvat enemmän, sillä vanhempien voimavarat lasten tukemiseen kotona vähenevät. Kun samanaikaisesti vähennetään voimavaroja niistä palveluista, jotka on tarkoitettu auttamaan perheitä ongelmatilanteissa, monen lapsen ja nuoren kehitys vaarantuu. Verrattaessa vuoden 2010 tilannetta 1990-luvun alkuun, palvelujen käyttö on lisääntynyt merkittävästi: esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvoloiden lapsiasiakkaat lisääntyivät lähes 50 % sekä lastensuojelun avohuollon asiakkaat lisääntyivät yli 100 %. (Salmi, Mäkelä, Perälä & Kestilä 2012.)

Lasten ja perheiden onneksi hyväksi havaittuja, uusia käytäntöjä löytyy Suomesta. Jyväskylän maalaiskunnissa päivähoidon perhetyö on käynnistynyt vuonna 2006 ja sillä tarjotaan matalan kynnyksen tukea perheille kasvatukseen liittyvissä asioissa, arjen ongelmatilanteissa sekä muissa perheen haastavaksi kokemissa tilanteissa. (Jyväskylän seutu 2015.) Varkaudessakin ennaltaehkäisevän perhetyön merkitys on tiedostettu ja yhtenä palvelun tarjoajana toimii Avoin päiväkotikoti Revonhänkä, johon toinen työryhmämme jäsenistä tutustui ensimmäisessä harjoittelussaan. Avoin päiväkotikoti Revonhännän yhtenä palvelumuotona on pienimuotoisesti tarjottu varhaiskasvatuksen perhetyötä parin vuoden ajan varkautelaisille lapsiperheille, joissa on 1-6-vuotiaita lapsia (Varkauden kaupunki 2015.) Koimme Avoin päiväkotikoti Revonhännän tarjoaman palvelun olevan yhteiskunnallisesti tärkeää ja mielenkiintoista, sillä lapsiperheisiin suunnattu varhaiskasvatuksen perhetyö on todellista varhaista puuttumista.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia Varkauden kaupungissa toimivan Avoin päiväkotikoti Revonhännän perhetyön asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Tutkimme asiakkaiden kokemaa tyytyväisyyttä laadullisella tutkimusmenetelmällä. Opinnäytetyöprosessin aikana teimme tiivistä yhteistyötä Avoin päiväkotikoti Revonhännän työntekijöiden kanssa. Perhetyöntekijät voivat käyttää esille nousseita asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia ennaltaehkäisevän perhetyön kehittämisessä.

Opinnäytetyön tulokset ovat hyödynnettävissä Varkauden kaupungin Avoimen päiväkotin Revonhännän perhetyötä kehitettäessä, mutta asiakastytyväisyyskyselyn vastausten vähäisyyden takia yleistykseen ei ole mahdollista lähteä. Asiakkaiden kuuleminen säännöllisesti on edellytys eteenpäin kehittyvälle työlle. Kyselyn vastaukset antoivat konkreettisia tuloksia hyvistä käytännöistä ja kehittymistarpeista.

2 PERHE JA SEN TOIMINTAKYKYVYN MÄÄRITTELY LYHYESTI

Sana perhe on kaikille tuttu ja yksinkertainen, mutta perheen määrittelyminen ei ole helppoa. Perhettä pidetään eräänä yhteiskunnan perusyksikkönä ja jokaisella on siitä omanlainen käsityksensä. Suomalainen perhe on ollut jatkuvassa muutoksessa jo vuosikymmenien ajan ja perheen määritelmää on monipuolistettu jatkuvasti. Aikaisemmin perhe miellettiin sukuyhteisöksi, johon saattoi kuulua useita sukupolvia ja sukulaisia. Kaupungistumisen myötä perheet pienenevät ja muuttuivat ydinperheiksi, johon kuuluivat vain vanhemmat ja lapset (Rönkkö & Rytönen 2010, 12; Vilén, Vihunen, Vartiainen, Sivén, Neuvonen & Kurvinen 2006, 54.) Tilastokeskuksen määritelmässä

perheen muodostavat yhdessä asuvat avio- tai avoliitossa olevat tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt ja heidän lapsensa, jompikumpi vanhemmista lapsineen sekä avio- ja avopuolisot sekä parisuhteensa rekisteröineet henkilöt, joilla ei ole lapsia. (Tilastokeskus i.a.)

Ydinperheellä tarkoitetaan yleensä kahden sukupolven perhettä, jossa sekä lapset että vanhemmat asuvat yhdessä. Ydinperhe on tyypillinen perhetyyppi länsimaissa. Ydinperhe edustaaakin monille oikeaa perheen muotoa. Vuonna 2013 lapsiperheiden vanhemmista aviopareja oli 60,4 % avopareja oli n.19 %. Yksinhuoltaja perheellä tarkoitetaan perhettä, johon kuuluvat lapset sekä toinen vanhemmista. Yksivanhempaiset perheet koostuvat leskeksi jääneistä henkilöistä sekä tietoisista parisuhteeseen liittyvistä ratkaisuista, avio- ja avoeroista. Yhden vanhemman lapsiperheiden määrä on kasvanut viimeisten vuosikymmenten aikana, vuonna 2013 osuus oli n.21 % lapsiperheistä. Yhteishuoltajuus on kulttuurillisesti normalisoitunut, tullut hyväksytyksi tavaksi elää ja järjestää perhe-elämää. (Suomen virallinen tilasto 2013; Vilén, Vihunen ym. 2006, 55.)

Uusperheessä on alle 18-vuotias vain toisen puolison lapsi, eli lapsi on saanut uuden vanhemman. Uusperheessä on esimerkiksi äidin lapsia ja uuden puolison kanssa yhteisiä lapsia. Uusperheellä ei ole Suomessa laillista erityisasemaa.

Suurperheellä tarkoitetaan ydinperhettä, jonka kanssa asuu muitakin sukulaisia. Suurperheissä sen jäsenet ovat yleensä sukua keskenään. Nykyaikana suurperheet ovat yhteiskunnassamme harvinaisia. (Vilén, Vihunen ym. 2006, 55.)

Sateenkaariperhe rakentuu perinteisestä ydinperheestä poiketen jonkin muun kuin heteroseksuaalisen parisuhteen ympärille. Perheessä voi olla esimerkiksi kaksi samaa sukupuolta olevaa vanhempaa (mies- tai naisparin ydinperhe), lapsi sekä naispari ja itsellinen miehen yhdessä, kolmen vanhemman perhe tai neljän vanhemman perhe.

Apilaperheiksi määritellään edellä luetelluista muodoista ne, joissa lapsi tai lapset ovat syntyneet kahden eri perheyksikön yhteisiksi lapsiksi. Näissä perheissä kaikki vanhemmat ovat yleensä lapsen tai lasten sosiaalisia vanhempia, mutta lainsäädännöllisistä seikoista johtuen vain kaksi henkilöä voi olla vanhempia. (Sateenkaariperheet i.a.)

2.1 Perheen toimintakyky

Perheen hyvinvointia tarkastellessa puhutaan usein toimivasta perheestä. Toimivassa perheessä pystytään säätämään muun muassa talous-, kommunikaatio-, toiminta-, tunne- ja tukisysteemejä. Kun esimerkiksi perheen taloudellinen tilanne heikkenee, mietitään yhdessä varojen käyttöä koko perheen näkökulmasta. Toimivassa perheessä osataan ja pystytään puhumaan sekä helpoista että vaikeista asioista. Perheen jäsenet tukevat toinen toisiaan, ja perheen sisällä uskalataan näyttää tunteiden laajaa kirjoa. Hyvinvoivassa perheessä perheenjäsenet kokevat, että heillä on mahdollisuus kehittyä ja elää yksilöinä, mutta myös osana perheen kokonaisuutta. Toimivassa perheessä yhdessä toimiminen perustuu yhdessä sovituille säännöille, ja valtasuhteet eivät ole vääristyneet. Toimiva perhe oppii sopeutumaan erilaisiin elämän tilanteisiin ja arjen rutiineihin. Hyvin toimiva perhe antaa jäsenilleen voimia ja toimii turvallisena satamana, johon on mukava tulla.

Perheen hyvinvointi ja toimintakyky järkkyy, kun jokin systeemeistä pitää jäsentää tai muokata uudelleen. Muutokset voivat tuntua raskailta ja toivottomilta. Stressaavien muutosten myötä vanhemman voimavarat voivat olla koetuksella, jolloin ulkopuolinen apu

voi olla tarpeen. Toimiva perhe osaa ottaa vastaan ja hakea apua tarvittaessa ulkopuolisilta. Ulkopuolinen apu voi olla sukulaisia, ystäviä tai esim. viranomaisia. (Vilén, Vihunen ym. 2006, 67–68.)

2.2 Perheen tukeminen

Perheen tukeminen lähtee liikkeelle selvittämällä, ketkä kaikki kuuluvat perheeseen. Perhe voi tarkoittaa jäsenilleen erilaista kokonaisuutta, ja tämän vuoksi olisikin hyvä selvittää sen merkityssuhteet kaikille sen jäsenille. Erilaisten perhemuotojen myötä on hyvä huomioida lapsen tilannetta tarkastellessa hänen mahdolliset kasvatti- ja biologiset vanhempansa, jos he vaikuttavat aktiivisesti lapsen elämään.

Perhettä voidaan tukea perhelähtöisesti, jolloin kaikkia perheenjäseniä huomioidaan. Tällainen lähestymistapa on tarpeen esimerkiksi tilanteessa, jossa koko perhe oireilee. Tärkeää on, että kaikkia perheenjäseniä kuunnellaan ja jokaisen perheenjäsenen kanssa käydään tilannetta läpi ymmärrettävästi. Koko perheen tukemisprosessissa on tärkeää arvioida perheen jaksamista. Perheen voimavaroja ja tarpeita tulisi arvioida mahdollisimman monipuolisesti, jotta tukemisprosessi saataisiin toimivasti liikkeelle. Perheen kohdatessa vaikeuksia, tulee muutoksia yleensä kaikkien systeemien osa-alueilla. Esimerkiksi vanhemman sairastuessa perheen taloudellinen tilanne voi heikentyä merkittävästi. Vaikeuksien edessä perheen sisäinen kommunikaatio voi muuttua ja esille voi nousta monenlaisia tunteita. (Vilén, Vihunen ym. 2006, 55.)

Yhteiskunta tukee maassamme lapsiperheitä erilaisilla taloudellisilla tukimuodoilla. Tuilla halutaan tasata lasten perheille aiheuttamia kustannuksia. Esimerkkejä taloudellisesta yhteiskunnan tuesta on ennen lapsen syntymää maksettava äitiysavustus, perheen vauva-aikaan sijoittuvat äitiys- isyys- ja vanhempainraha sekä lapsilisä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.) Sosiaali- ja terveysalalta löytyy monia perhettä tukevia tahoja, esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvola, kasvatus- ja perheneuvonta, varhaiskasvatus, perhekeskukset sekä lastensuojelu. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2015a.)

3 VARHAISKASVATUS

Varhaiskasvatus on pienten lasten eri elämänpiireissä tapahtuvaa kasvatuksellista vuorovaikutusta, jonka perimmäisenä tavoitteena on edistää lapsen tasapainoista kehitystä, kasvua ja oppimista. Varhaiskasvatus koostuu kasvatuksen, hoidon ja opetuksen kokonaisuudesta, jota yhteiskunta on velvoitettu järjestämään, valvomaan sekä tukemaan. Varhaiskasvatus on suunnitelmallista ja tavoitteellista vuorovaikutusta sekä yhteistointia, jossa lapsen omaehtoisella leikillä on keskeinen merkitys. Muodostaakseen lapselle mielekkään kokonaisuuden tarvitaan varhaiskasvatuspalveluissa kiinteää yhteistyötä, kasvatuskumppanuutta, lasten vanhempien ja ammattilaisten välillä. (Varhaiskasvatussuunnitelma 2005, 11.)

3.1 Varhaiskasvatuspalvelut

Valtakunnallisten linjausten mukaisesti varhaiskasvatusta järjestetään kunnissa varhaiskasvatuspalveluissa, joista keskeisimpiä ovat päiväkotij- ja perhepäivätoiminta sekä erilainen avoin toiminta. Laki lasten päivähoidosta (1973/36) ohjaa kuntia järjestämään varhaiskasvatuspalveluja asukkailleen lain määrittelemien laajuuksien ja sisällöin. Varhaiskasvatuspalveluja tarjoavat kunnan lisäksi yksityiset palveluntuottajat sekä seurakunnat. Varhaiskasvatuspalveluihin kuuluu esiopetus, joka on vuotta ennen oppivelvollisuuden alkamista tarjottavaa kasvatuksellista sekä suunnitelmallista toimintaa. Varhaiskasvatuksen piiriin kuuluvat myös oppivelvollisuusikäiset lapset, jotka käyttävät varhaiskasvatuspalveluja. Varhaiskasvatus, esiopetus osana sitä ja perusopetus muodostavat keskenään johdonmukaisesti etenevän jatkumon lapsen elämässä. (Varhaiskasvatussuunnitelma 2005, 11–12.)

3.2 Valtakunnallisesti tarjottavat avoimet varhaiskasvatuspalvelut

Perinteistä päivähoitoa täydentäväksi palveluksi on Suomeen tullut avoin varhaiskasvatus, joka on merkityksellistä kotihoidossa oleville lapsille ja heidän vanhemmilleen, perhepäivähoito ryhmille sekä pienimmille koululaisille. Avointa varhaiskasvatusta tarjoavat kuntien ohella seurakunnat ja erilaiset järjestöt.

Kuntien järjestämä avoin varhaiskasvatus vaihtelee kunnan ja kuntalaisten tarpeiden mukaan, mutta sitä toteutetaan aina suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Avointa varhaiskasvatusta voi toteuttaa esimerkiksi avoimina päiväkoteina, kerho- ja leikkitoimintoina sekä leikkipuistoina ja perhekerhoina. Palvelujen yleisenä tavoitteena on tarjota kotihoidossa oleville tai vähän päivähoitoa tarvitseville lapsille ja heidän vanhemmilleen kasvatuksellista tukea, sosiaalisia kontakteja sekä monipuolista toimintaa yhdessä vertaisryhmän kanssa. Yleensä kuntien tarjoama kerhomuotoinen toiminta on maksullista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.)

Avoimien varhaiskasvatuspalveluiden visio on lisätä lasten ja perheiden hyvinvointia, toimia perheiden ongelmia ennaltaehkäisevänä palveluna vertaisryhmä luonteen ansioista sekä madaltaa vanhempien kynnystä hakeutua erityispalvelujen asiakkaiksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a.) Avoin varhaiskasvatustoiminta on osa päivähoitoa, jota ohjaa laki lasten päivähoidosta (1973) ja asetus lasten päivähoidosta (1973).

4 AVOIN PÄIVÄKOTI REVONHÄNTÄ

4.1 Osana varhaiskasvatuspalveluja

Avoim päiväkot Revonhntä on osa Varkauden kaupungin varhaiskasvatuspalveluja ja se toimii Repokankaan päiväkodin alaisuudessa. Työntekijöinä Revonhännässä on kaksi lastentarhanopettajaa sekä lastenhoitaja. Avoin päiväkot Revonhännässä tarjotaan lapsille ja lapsiperheille neljänlaisia palveluita: Leikkikoulua 2-5-vuotiaille varkauteleisille lapsille, maksutonta perhekerhoa vanhemmille ja alle kouluikäisille lapsille, kohdennettuja vertaistukiryhmiä esim. perheille, joissa on alle 1-vuotiaita tai uhmaikäisten lasten perheille sekä varhaiskasvatuksen perhetyötä varkauteleisille lapsiperheille, joissa on 1-6-vuotiaita lapsia. Perhetyössä olevien asiakkaiden ei välttämättä tarvitse olla päivähoidon asiakkaita. Revonhännän perhetyössä perhetyöntekijä tukee asiakkaita käytännönläheisesti heidän kodissaan. (Varkauden kaupunki 2015.)

4.2 Avoin päiväkot Revonhntä perheiden hyvinvoinnin tukena

Osana varhaiskasvatuspalveluja Avoin päiväkot Revonhännän ammattilaiset voivat huolehtia perheiden hyvinvoinnista tarjoamallaan palveluilla. Toiminnan tavoitteena on tukea vanhempia kasvatustehtävässä sekä tarjota lapsille ryhmässä toimimisen taitoja. Lapset pääsevät tutustumaan saman ikäisiin lapsiin ja vanhemmat saavat mahdollisuuden tutustua toisiinsa ja kohdata vertaisiaan. Avoin päiväkot Revonhännän työntekijät tavoittavat tarjoamiensa palvelujen kautta laajan joukon perheitä, jotka eivät ole esimerkiksi päivähoidon piirissä. Avoin päiväkot Revonhännän palvelujen kautta tavoitetaan sellaisia varkauteleisia perheitä, joita ei muuten välttämättä tavoitettaisi. Työntekijöillä on mahdollisuus kysellä perheiden voinnista ja jaksamisesta sekä mahdollisesti olla apuna perheille. Työntekijät voivat myös tarvittaessa ohjata perheitä muiden palveluiden käyttäjiksi. (Jämsä 2008, 215–216.)

Varhaiskasvatuksen tavoin avoimen varhaiskasvatuksen perimmäisenä päämääränä on sekä lapsen että perheen hyvinvointi. Avoimessa varhaiskasvatuksessa perheiden ja työntekijöiden välille ei synny välttämättä yhtä tiukkoja yhteistyösuhteita kuin esimerkiksi

päivähoidossa. Kuitenkin avoimen varhaiskasvatuksen palveluissa vanhemmat ovat usein tarkoituksellisesti hyvin paljon mukana ja tämä mahdollistaakin vanhempien verkostoitumisen keskenään. Avoin varhaiskasvatus luo erilaiset mahdollisuudet edistää verkostoitumista ja käyttämällä erilaisia tapoja perheitä voidaan johdatella luontevasti tutustumaan ja kohtaamaan toisenlaisia perheitä. (Jämsä 2008, 214–215.)

Avoin päiväkotikielinen Revonhännän perhekerho tarjoaa vanhemmille ja alle kouluikäisille lapsille mahdollisuuden tutustua toisiin aikuisiin ja lapsiin yhdessä touhuten, leikkien ja keskustellen. Perhekerho on maksutonta toimintaa ja mukaan voi tulla sellaisena päivänä kuin haluaa. (Varkauden kaupunki 2015). Perhekerhoissa on yleistä, että lasten vanhemmat tutustuvat henkilökuntaan ja toisiin vanhempiin oman aktiivisuutensa mukaan. Perhekerhoissa erityisesti on yhtenä päämääränä olla luomassa lapsiperheiden keskinäisiä vertaisryhmiä, joista on tukea lapsiperhevaiheessa eläville. (Jämsä 2008, 215.)

5 PERHETYÖN MÄÄRITELMÄT

Perhetyö on perheiden kanssa tehtävää tavoitteellista ja joustavaa työtä, jonka peruslähtökohtana ovat ihmisten elämästä lähtevät tarpeet ja muutoksissa tukeminen. Perhetyöllä pyritään takaamaan kaikille yhteiskunnan jäsenille perustuki turvallisuuteen ja hyvinvointiin. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015c) Sosiaalihuoltolaki (1982), uudistettu sosiaalihuoltolaki (2014) ja lastensuojelulaki (2007) antavat määräykset viranomaisille perhetyön järjestämisestä.

Perhetyötä tehdään erilaisissa toimintaympäristöissä, esimerkiksi neuvoloissa, päivähoitossa, lastensuojelussa sekä kolmannella sektorilla ja seurakunnissa. Perhetyö liittyy siis useisiin palveluihin, ja se ulottuu laajan asiakaskunnan piiriin. Perhetyö voidaan jaotella ihmisten sosiaalisten tarpeiden mukaan: päivähoito, koulu, sairaala, päihde- ja mielenterveyspalvelu ja lastensuojelutyö. Jaottelua voidaan myös tehdä perheen lähtökohtien mukaan: onko perhetyö ohjausta, neuvontaa ja puuttumista lapsen kehitystä ja turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, vai onko se kotipalvelua. Avuntarpeen mukaan jaottelussa kolme yläkäsitetä ovat ennaltaehkäisevä perhetyö, kriisiperhetyö ja korjaava perhetyö. Jaoteltavasta riippumatta keskeisintä on lapsen edun turvaaminen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015c; Rönkkö & Rytönen 2010, 27–28, 33.)

Perhetyön toteutus voi olla moniammatillisen asiantuntijajoukon yhteistyötä. Kun perheessä ilmenee perhetyön tarve, palvelun piiriin ohjaajana toimii usein joku toinen ammattilainen, esimerkiksi terveydenhoitaja. Mikäli moniammatillisen asiantuntijaryhmän hyödyntäminen perheen apuna on tarpeen, tulee työnjako olla selkeää ja systemaattista. Näin perheelle avautuu, keiltä he voivat odottaa mitään tukea. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 70, 93.)

5.1 Lastensuojelun perhetyö

Perhetyö on lastensuojelulain mukainen avohuollon tukitoimenpide asiakasperheille, joten sosiaalihuollosta vastaava toimielin on velvollinen järjestämään sitä. (Lastensuojelu-

laki 2007). Perhetyötä voidaan tehdä erilaisin menetelmin ja eri toimintamuotoja käyttäen. Vaikka perhetyö toimintamuotona nähdään osana kunnan toimintaa, voivat perhetyön sisältö, tavoitteet, toimintamuodot sekä tekijät ja organisaatiot osittain vaihdella paikkakunnittain. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2015c.) Suositus perhetyön aloittamiselle ongelmatilanteissa on mahdollisemman varhaisessa vaiheessa, mutta tilanne perheessä työn alkaessa saattaa olla jo moniongelmainen ja kriisiytynyt. Lastensuojelun perhetyö on korjaavaa ja sisältää aina kontrollin elementtejä. Lastensuojelun perhetyöllä annetaan konkreettista ja tiivistä tukea perheen arkeen moniammatillisen tiimin avulla. (Järvinen ym. 2012, 82–86.)

Sijaishuollosta toteutettava perhetyö on osa lapsen tai nuoren avohuollon tai huostaanoton sijoitusta ja sitä voidaan tehdä perheen kanssa ennen sijoitusta, sen aikana tai sijoituksen jälkeen. Vanhemmille oman lapsen tai nuoren sijoitukseen kodin ulkopuolelle liittyy vahvoja negatiivisia tunteita, joita perhetyöllä pyritään purkamaan ja korjaamaan. Vanhempien tukeminen heidän lapsensa sijoituksen aikana on perheen tulevaisuuden kannalta keskeistä, joten toimivalla ja yhteistyössä rakennetulla perhetyöllä on keskeinen rooli muutostyössä. (Järvinen ym. 2012, 84–85.)

Kriisiperhetyötä tarvitaan tilanteissa, joissa perheenjäsenten toimintakyky on vaikean sairauden, kuoleman, onnettomuuden tai vastaavan kriisin kohdatessa heikentynyt. Työskentelyn aikana perheen arki pyritään saamaan toimivaksi muutoksen jälkeen. Kriisiin voi liittyä lamaantumista ja kykenemättömyyttä tunnistaa omat avun tarpeet, joten perhetyön tarjoajalla tulee olla selkeä ja kunnioittava tapa työskentelyssään. (Rönkkö & Rytönen 2010, 33–34.)

5.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö alle kouluikäisten lasten perheissä

Ennaltaehkäisevässä perhetyössä tavoitteena on tukea perhettä arjessa, kun ongelma on vielä pieni. Perheen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja voimavarojen löytäminen kuuluvat ennaltaehkäisevän perhetyön tavoitteisiin ja tehtäviin. Työ on usein lyhytkestoista, sillä asiakkaat ovat motivoituneita muutosten aikaansaamiselle, ja ongelmiin voidaan saada ratkaisuja pienemmillä ponnisteluilla. Ennaltaehkäisevässä perhetyössä asiakkaina ovat

yleisimmin lasta odottavat perheet sekä pikkulapsiperheet. (Järvinen ym.2012, 73.) Rajaamme tässä opinnäytetyössä kouluikäisiä lapsia ja heidän perheitään tukevan perhetyön pois, sillä varhaiskasvatuksen perhetyötä tehdään alle kouluikäisten kanssa.

Ennaltaehkäisevään perhetyöhön kuuluu kotipalvelu, jonka sosiaalihuoltolaki (1982) määrittelee sosiaalipalveluksi, ja josta kunnan tulee huolehtia. Terveystieteidenhuoltolaki (2010) yhdessä sosiaalihuoltolain (1982) sekä lastensuojelulain (2007) kanssa ohjaa neuvolan tarjoamaa perhetyötä. Kaikki työ neuvoloissa on perhetyötä, mutta 2000-luvun alkupuolella erilaisten projektien ja hankkeiden kautta lähti kehittymään uudenlainen neuvolan perhetyö. Se painottuu kotikäynteihin, vertaisryhmiin sekä palveluohjaukseen. (Järvinen ym. 2012, 77–78.)

Osana varhaiskasvatuspalveluja on joissakin kunnissa lähdetty toteuttamaan maksutonta päivähoidon perhetyötä. Päivähoidon perhetyössä yhdistyy perheen mukaan valikoitu perhetyö ja varhaiskasvatuksen elementit. Varhaiskasvatuksen perhetyössä perheelle voidaan tarjota tukea arjen sujumiseen, vanhemmuuteen, lasten kasvatukseen ja parisuhteen haasteisiin. Työmuotoina käytetään yleensä keskusteluja, kotikäyntejä, vertaisryhmiä, vanhempainiltoja, verkostoyhteistyötä, päivähoidon henkilöstön ohjausta, konsultointia ja koulutuksia. Varhaiskasvatuksen perhetyöhön voi osallistua perheen lisäksi päivähoidon henkilökuntaa, jolloin kiinteä yhteistyö kaikkien kolmen toimija välille mahdollistuu. Asiakkaaksi perheet ohjautuvat itse hakeutumalla, päivähoidon henkilön suosituksesta tai moniammatillisen yhteistyöverkoston kautta. (Järvinen ym. 2012, 78–80.)

5.2.1 Ennaltaehkäisevän perhetyön keskeisimmät menetelmät sekä työotteet

Ennaltaehkäisevässä perhetyössä työskentelytapoja löytyy monia. Valittuun työmenetelmään vaikuttavat työntekijän oma persoona ja ammatilliset painotukset, perheen tarpeet ja toiveet sekä perheen rakenne. Jokaisella perhetyöntekijällä on käytössään työmenetelmien ”varasto”, josta voidaan asiakkaiden kanssa yhdessä valikoida sopivia menetelmiä kokeiltavaksi. Järvinen ym. (2012, 158) luettelevat yleisimmiksi perhetyön menetelmiksi kotikäynnit, suunnittelun ja dokumentoinnin, tavoitteiden laatimisen ja palautekeskustelut, vanhemmuuden-, parisuhteen- ja perhetilanteen arvioimisen, arjen hallinnan opette-

lun sekä keskustelut, neuvomisen ja ohjauksen. Perhetyössä on hyvä käyttää toiminnallisia - ja verkostomenetelmiä. Perheen kannalta heidän tukijärjestelmänsä kartoittaminen ja organisointi on merkittävä voimaantumisen lähde. Myös varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen on keskeistä ennaltaehkäisevässä perhetyössä. Ammattilaisen tulee kuitenkin tiedostaa työskennellessään, että ilman kiinnostusta ja aitoa motivaatiota, parhainkaan työmenetelmä ei toimi perheessä.

Ennaltaehkäisevä perhetyö perustuu voimavaraistavaan työotteeseen, vaikkei työntekijä sitä sanoittaisikaan asiakkaalle. Voimavaraistava työ on ajattelu- ja työtapa, missä lähdetään tutkimaan ja etsimään asiakkaiden omia toimintatyylejä sekä ajattelun- ja arvomaailman positiivisia kantavia voimia. Voimavaraistavaan työotteeseen ei kuulu ongelmalähtöinen ajattelu, sillä sen koetaan olevan toivottomuutta ja epävarmuutta ruokkiva lähestymistapa. Haastavia tilanteita perheessä lähdetään lähestymään tutkimalla ja kyselemällä, kuinka niistä on aiemmin selvitty ja mitä voimavaroja on tilanteen ratkaisemiseksi löydetty ja käytetty. Voimavaraistavassa työotteessa käytetään menetelmänä esimerkiksi ratkaisukeskeisyyttä. Ratkaisukeskeisyydessä tavoitteiden asettamisella on tärkeä merkitys ja työskentely yhdistetään käytäntöön. Ongelmallisia toimintoja voidaan määritellä uudelleen ja sen jälkeen miettiä, mitä taitoja asiakkaan tarvitsee vielä harjoitella, ettei ongelma enää toistuisi. Aiemmin koettujen ongelmatilanteiden analysoiminen kuuluu ratkaisukeskeisyyteen ja sen etuna nähdään, ettei asiakkaan tarvitse opetella välttämättä täysin uusia taitoja, vaan riittää, että hän tiedosta aiemmin tekemänsä hyvät valinnat ja osaa hyödyntää niitä jatkossa. (Rönkkö & Rytkönen 2010, 188–191.)

5.2.2 Osallisuus perhetyössä

Osallisuutta käytetään tällä hetkellä sosiaalialan työtä arvioitaessa kehittämisessä keskeisenä lähtökohtana, sillä se on tärkeä osa kansalaisten perusoikeutta. Osallisuus voidaan nähdä monirakenteisena käsitteenä, joka koostuu useista eri tekijöistä olematta kuitenkaan vaikeasti ymmärrettävää sanahelinää. Osallisuuteen liittyvät yksinkertaiset asiat: kokemus joukkoon kuulumisesta, vuorovaikutus sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan elämään, itseään koskeviin asioihin ja palveluihin. Ennaltaehkäisevässä perhetyössä on merkityksellistä, että kaikille perheenjäsenille taataan mahdollisuus osallistua työskentelyyn.

Perheen ja vanhempien osallisuutta ennaltaehkäisevässä perhetyössä pystytään kasvattamaan ymmärtämällä heidät oman elämänsä asiantuntijoiksi, jotka kykenevät päätöksentekoon ja valintoihin omassa tilanteessaan. Lasten osallisuutta tuetaan parhaiten niin, että heidän henkilökohtaiset mielipiteensä selvitetään ikä ja kehitystaso huomioon ottaen ja heille tarjotaan sopivassa määrin apua niiden ilmaisemiseen. Asiakkaiden päästessä mukaan vaikuttamaan ja kommentoimaan heitä koskevia suunnitelmia, toimenpiteitä sekä päätöksentekoa, taataan heille osallisuuden kokemus. Osallisuuteen kuuluu niin aikuisten, kuin lastenkin mahdollisuus kieltäytyä yhteistyöstä, jos se koetaan tarpeettomaksi. Asiakkaiden osallistumisen tulokset näkyvät yleensä lyhyellä aikavälillä perhetyössä, sillä aidosti kuulluksi tulemisella ja omiin asioihin vaikuttamisella on motivoiva vaikutus työlle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. (Oranen 2013, 122; Rönkkö & Rytkönen 2010, 51–52.)

6 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMISEN MERKITYS

6.1 Asiakslähtöisen toiminnan rakentaminen

Asiakas- käsitteellä tarkoitetaan palveluja käyttävää ja palveluista maksavaa henkilöä. Sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelun maksaa kuitenkin useimmiten muu, kuin itse palvelun käyttäjä. Palvelun rahoittajana voi toimia esimerkiksi kunta. (Outinen, Lempi-
nen, Holma & Haverinen 1999, 12.)

Hyvää asiakaspalvelua ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamista voidaan kutsua asiakslähtöisyydeksi. Asiakslähtöisyydessä palvelun tarjoaja suunnittelee toimintansa niin, että palvelua saava asiakas on koko toiminnan kannalta keskeisimmässä asemassa. Asiakas on toiminnan lähtökohta, tärkeä ja keskeinen. Asiakslähtöisyyttä toteutetaan annettujen voimavarojen puitteissa ja palvelutoimintaa tarkastellaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan kannalta. (Outinen ym. 1999, 12.)

Asiakslähtöisen toiminnan toteutumisen varmistamiseksi voidaan kerätä asiakaspalautteita ja hyödyntää niitä parantamaan työn laatua. Asiakkaan palaute saadusta palvelusta luo pohjan palvelujen suunnittelulle ja kehittämiselle. Palautetta voidaan kerätä esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyillä. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen auttaa toiminnan kehittämistä entistä asiakslähtöisemmäksi sekä lisää asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa saamansa palvelun laatuun. (Outinen ym. 1999, 22–23.)

6.2 Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen

Asiakastyytyväisyys on palvelujen toiminnan kehittämisen kannalta merkittävä tekijä. Toiminnan ja palvelun kehittämisen kannalta on tärkeää mitata asiakkaiden kokemaa tyytyväisyyttä saamastaan palvelusta. Saamaansa palveluun tyytyväinen asiakas sitoutuu toimintaan paremmin, kun kokee sen merkitykselliseksi. Asiakastyytyväisyyttä voidaan tarkastella koko asiakkuuden historian näkökannalta tai tilannekohtaisesti. Asiakastyytyväisyys rakentuu koetun laadun yksilöllisyydestä ja siihen voivat vaikuttaa monet erilaiset

asiat ja tekijät. Asiakastyytyväisyyden taustalla vaikuttavat asiakkaan odotukset saamastaan palvelusta sekä ennakkoasenteet. Asiakastyytyväisyyden mittaamisen tulisi olla säännöllistä, jotta mahdolliset muutokset havaittaisiin ja niihin pystyttäisiin vaikuttamaan. Palvelun ja sen toiminnan kannalta on tärkeää, että asiakastyytyväisyyspalautteesta osataan poimia oleelliset asiat, jotka vaikuttavat saatavaan palveluun. Asiakkaita tulisi aktivoida antamaan palautetta työn erilaisista toiminnoista ja niiden toteutumisesta. (Löytänä & Korteso 2011, 11, 189.)

Sosiaalipalveluissa on käytössä erilaisia mittareita, joita käytetään arviointivälineinä ja joilla voidaan mitata asiakastyytyväisyyttä. Näitä arviointivälineitä ovat mm. erilaiset kyselylomakkeet, haastattelut, työkokoukset sekä testit ja tilastot. Asiakastyytyväisyyskyselyillä voidaan kerätä tietoa asiakastyytyväisyydestä erilaisten palvelujen toimintayksiköissä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015d.)

6.3 Vaikuttavuuden mittaaminen ja sen merkitys sosiaalialalla

Peter Dahler-Larsenin (2005, 7) mukaan vaikuttavuuden arvioinnissa keskeiset kysymykset ovat: Mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä? Dahler-Larsen perustelee sanan ”vaikuttavuus” valintaa sillä, että se kuvaa tulosta, vaikutusta ja vaikuttamisen prosessia. Vaikuttavuuden arvioinnin kannalta ratkaisevaa on prosessien ja tulosten yhdistäminen. Vaikutuskysymyksen ratkaisuun vievä polku muodostuu siitä, kun ensin saadaan käsitys miten jokin interventio tuottaa jonkin prosessin kautta tuloksen. Vaikutuskysymyksessä esitetään kysymys saatujen tulosten syys-seuraus-suhteesta. Tieteen teoriassa sekä menetelmissä tästä käytetään nimitystä ”kausaliteetti”, mikä arkikielelle kääntyy termiksi ”aiheuttaa”, ”vaikuttaa”, ”antaa tulos”. Vaikuttavuuden arvioinnissa perusajatus muodostuu siitä, että interventio johtaa tiettyihin tuloksiin ja arviointi testaa näitä käsityksiä todellisuudessa. Olennaista on tarkastella, syntyikö niitä vaikutteita, joita tavoiteltiin.

Vaikuttavuuden arvioinnissa esitetään kysymyksiä, jotka koskevat sitä, kuinka palvelu on vaikuttanut. Näin pyritään tunnistamaan, millä tavoin palvelu on vaikuttanut ja muodostuuko palvelun vaikuttavuus useista eri tekijöistä. (Dahler-Larsen 2005, 25.) Pyrimme

muodostamaan asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset niin, että niistä olisi mahdollista tunnistaa muutokseen johtaneita tekijöitä.

Vaikuttavuuden arviointia on pidetty joskus sosiaalipalveluihin vaikeasti sovellettavana tai jopa alalle sopimattomana ilmiönä. Kun lähtökohtaisesti vaikuttavuus nähdään sosiaalialan palveluiden eettisen oikeutuksen perustana, ei arvioinnin tekemättömyyttä voida perustella. Ammattilaisen tekemän intervention vaikuttavuus tai vaikuttamattomuus asiakkaan tilanteeseen määrittää viime kädessä palvelun arvon, joten arvioinnille on todella paikkansa. (Paasio 2003, 23–24.) Mittaamistapoja vaikuttavuuden arviointiin on monia. Arviointia tehdessä täytyy tiedostaa, mistä lähtökohdista asiaa lähdetään tutkimaan ja mitkä seikat vaikuttavat tiedon luotettavuuteen (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015e).

7 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Tutkimuksemme tavoitteena on kartoittaa Varkauden kaupungin Avoimen päiväkotia Revonhännän perhetyön asiakkaiden tyytyväisyyttä saamastaan palvelusta. Revonhännän perhetyön asiakkailta ei ole kerätty asiakastyytyväisyyskysely-muotoista palautetta aiemmin. Tutkimuksen avulla haluamme saada tietoa palvelun toimivuudesta sekä sen mahdollisista kehittämishaasteista. Lisäksi haluamme kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita käytetyistä menetelmistä. Tutkimusongelmasta muotoutuu kolme tutkimuskysymystä, joihin pyrimme saamaan vastauksia:

1. Millä tavoin asiakkaat kokevat tulleen kuulluksi ennaltaehkäisevän perhetyön aikana?
2. Millä tavoin Avoimen päiväkodin perhetyö on tukenut perhettä?
3. Minkälaisia kehittämisohjeita asiakkailta on perhetyölle?

Tutkimustyön perustavoitteena voidaan nähdä työelämän kehittämisen edistäminen. Tutkimustyöllämme pyrimme saamaan tutkittua tietoa Varkauden kaupungin Avoimen päiväkotia Revonhännälle, jonka avulla perhetyötä voidaan tulevaisuudessa kehittää paremmin perheiden tarpeita vastaavaksi.

8 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

8.1 Aiheen ajankohtaisuus

Ennaltaehkäisevä työ lapsiperheiden kanssa on ajankohtainen aihe, sillä valtakunnan tasolla aiheeseen on ryhdytty paneutumaan viimeisen kymmenen vuoden aikana. Muun muassa sosiaali- ja terveysministeriön Kaste-ohjelma 2008–2011 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008) sekä 2012–2015 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012), lastensuojelulakiin tehty muutos vuodelta 2010 (Laki lastensuojelusta 2007) sekä Kataisen hallitusohjelman tavoitteet vuodelta 2011 (Valtioneuvoston kanslia 2011) ovat halunneet nostaa ennaltaehkäisevän työn arvoa ja kannustaa kehittämään sitä. Näiden kannanottojen ja lakien myötä ennaltaehkäisyn asema on tiedostettu ja vahvistunut yhteiskunnassamme.

Varkaudessa muutokset ja uudistukset perheiden palveluissa alkavat näkyä. Varkauden kaupunki strategiassa on yhtenä tärkeänä painopistealueena lasten- ja lapsiperheiden hyvinvointi, lasten terveen ja turvallisen kasvun tukeminen sekä syrjäytymisen ehkäisy. Kaupungin hyvinvointikertomuksen 2013–2016 suunnitelmassa hyvinvoinnin edistämisestä valtuustokaudella on kirjattu lasten ja perheiden varhaisen tuen tarpeen havaitseminen ja tuen järjestäminen varhaisessa vaiheessa sekä varhaisen vaiheen ehkäisevän työn vahvistaminen peruspalveluissa. Toimenpiteiksi näiden saavuttamiselle mainitaan perheytyön ja lapsiperheiden kotipalvelun kehittäminen ja prosessien uudistaminen sekä ehkäisevän työn käytänteiden uudistaminen ja käyttöönotto. (Varkauden kaupunki 2014.) Tätä opinnäytetyötä varten haastattelemamme psykososiaalisten palveluiden palvelualuepäällikkö Riitta Mentula-Hyvärinen kertoo, että käytännössä sosiaali- ja terveystoimessa ja sivistystoimessa em. tavoite ovat olleet myös keskeisenä talousarviotavoitteena muuttaman viime vuoden ajan ja toiminnan kehittämisessä on kaikin tavoin pyritty kiinnittämään huomiota lapsiperheiden palveluihin. (Riitta Mentula-Hyvärinen, henkilökohtainen tiedonanto 4.3.2015.)

Varkauden kaupunki on tällä hetkellä kehittämässä lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointikeskus-mallia tavoitteena nimenomaan perheiden varhainen tuki. Resurssien lisääminen on tarpeellista varhaisen perheille annettavan tuen osalta. Ennaltaehkäisevän per-

hetyön työntekijöiden lisäyksen avulla toivotaan kaupungissa päästävän pitkälle varhaisen tuen kehittämisessä. Hyvinvointikeskus-mallissa on tarkoitus kehittää lasten ja perheiden kanssa työskentelevien tahojen toimintamalleja niin, että asiakkaat saisivat tarvitsemansa avun mahdollisimman joustavasti ja matalalla kynnyksellä. (Riitta Mentula-Hyvärinen, henkilökohtainen tiedonanto 4.3.2015.)

Uudistettu sosiaalihuoltolaki (2014) astui voimaan suurelta osin 1.4.2015. Lain tavoitteena on peruspalvelujen vahvistaminen ja sitä kautta korjaavien toimenpiteiden tarpeen vähentäminen. Uudistetun lain myötä perhetyötä, tukihenkilöitä, tukiperheitä sekä vertaisryhmätoimintaa tulisi olla paremmin saatavilla ilman lastensuojelun asiakkuutta. Lakiuudistus velvoittaa kuntia muuttamaan olemassa olevaan palvelutarjontaansa ennaltaehkäisevään suuntaan.

8.2 Aikaisemmat tutkimukset

Kuten opinnäytetyömme kappaleessa viisi avaamme, perhetyö on laaja-alainen kenttä ja tutkimuksia perhetyöstä löytyy paljon. Ennaltaehkäisevä varhaiskasvatuksen perhetyö on kuitenkin vähän tutkittu alue, sillä se on varsin nuori työmuoto. Aikaisempia tutkimuksia yhdistää kvalitatiivinen tutkimusote, jossa yleistyksiä ei ole mahdollista tehdä.

Marja-Leena Huiskon ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö vuodelta 2006 käsiteli päivähoiton perhetyön kehittämistä Kuokkalan alueella Jyväskylässä. Huisko toimi vuosina 2003–2004 päivähoiton perhetyön kehittämishankkeessa perhetyöntekijänä. Opinnäytetyössään Huisko esittelee hankkeessa muotoutuneita työmuotoja sekä henkilökunnan ja vanhempien näkemyksiä ja lisäksi heidän arviointiaan päivähoiton perhetyöstä ja toiminnasta. Hankkeen aikana vanhemmilta kerätyn palautteen perusteella päivähoiton perhetyöllä on merkitystä heidän voimavaraistumisessaan sekä heidän näkökulmien muutoksissa itseään ja vanhemmuuttaan kohtaan. (Huisko 2006).

Mannerheimin lastensuojeluliitto toteutti vuonna 1996–2000 lapsiperhe-projektin, jossa pyrittiin vastaamaan perheiden ja varsinkin neuvoloiden asiakkaiden esiin tuomiin lisätuen tarpeisiin. Projektia vedettiin seitsemällä kokeilualueella. Projekti tarjosi jo aiemmin olemassa olevien palveluiden tueksi täydennystä. Projektissa haettiin erityisesti ennaltaehkäiseviä ja tukevia palveluita perheille. (Häggman-Laitila, Ruskomaa & Euramaa 2000, 13.) Lapsiperhe-projektiin osallistuneilta asiakkailta ja työntekijöiltä kerättiin kokemuksia ja mielipiteitä työn toteuttamisesta. Kyselyssä oli saatu paljon tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksistä ennaltaehkäisevään perhetyöhön, joista on koottu asiakas- ja aluetyön raportti ”Lapsiperhe-projektin asiakas- ja aluetyö vuosina 1996–2000” (Häggman-Laitila, Hotari, Euramaa & Päällysaho 2001).

Lastensuojelun Keskusliitto ja Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia tekivät kesäkuussa 2010 verkkokyselyn, jolla selvitettiin, miten lastensuojelulaki on vaikuttanut eri ammattiryhmien ehkäisevän lastensuojelun toimintatapoihin ja mahdollisuuksiin. Kysely oli kohdistettu äitiys- ja lastenneuvoloiden ja päivähoidon työntekijöille, sosiaalityöntekijöille, koulujen rehtoreille ja kuraattoreille sekä nuorisotyöntekijöille. Raportoinnissa vastaajajoukko on 494. Kyselyn tuloksena selvisi, että ehkäisevän lastensuojelun käytössä olevat toimintamuodot ovat kiinnittyneet liikaa perinteisiin toiminnantapoihin ja nyt pystytään lähinnä tarjoamaan oman toiminnan tehostamista. Lisätyt tapauksiskerrat lapsen tai perheen kanssa tai esimerkiksi lapsen yksilöllinen kohtaaminen ja huomioiminen entistä tiiviimmin, ovat näitä ehkäisevän toiminnan muotoja kussakin palvelussa. Vastaajien näkemyksen mukaan ehkäisevässä lastensuojelussa havaittuun tuen tarpeeseen voidaan vastata erityisesti viemällä apua lasten ja perheiden kotiin. Sosiaalitoimen edustajien, päivähoidon sekä terveydenhoitajien vastauksissa perhetyöntekijöitä halutaan lisää sekä neuvoloihin että päiväkoteihin. Peruspalveluiden tulisi olla lapsen kasvua ja kehitystä edistäviä ja tukevia, jottei lastensuojelu kuormittuisi niin paljon. (Päävola; Honkavaara; Muuronen; Mäkinen; Tolonen & Varsa 2010: 20–22.)

Jaana Marttinen tutki vuonna 2012 Diakonia ammattikorkeakoulussa tekemässään opinäytetyössä ”Ennaltaehkäisevä perhetyö Toivakan kunnassa”, asiakkaiden kokemuksia ja toiveita ennaltaehkäisevän perhetyön suhteen. Marttisen aineisto koostui 15 vanhemman teemahaastatteluista. Tutkimuksessa todetaan, että ennaltaehkäisevä perhetyö Toivakan kunnassa on tarpeellista. Tutkimukseen osallistuneet vanhemmat kokivat tarvitsevansa

apua muun muassa vanhempana jaksamisessa ja arjen tilanteiden hallinnassa. (Marttinen 2012.)

Kaisa Karjalaisen pro gradu-tutkimus ”Se on kokoajan parantanut niinku sika juoksuaan” – Vanhempien arjelle ja ennaltaehkäisevälle perhetyölle antamat merkitykset (2013) selvitti niitä merkityksiä, joita vanhemmat antoivat arjelleen ennen ja jälkeen ennaltaehkäisevää perhetyötä sekä millaisia merkityksiä vanhemmat antoivat ennaltaehkäisevälle perhetyölle. Tutkielman aineistona oli teemahaastattelujen avulla kerätyt kuusi ennaltaehkäisevän perhetyön palvelun kokemusta. Tutkielma osoittaa, että ennaltaehkäisevän perhetyön jälkeen vanhempien arjelleen antamat merkitykset erosivat selvästi ennen perhetyötä annettuihin arjen merkityksiin verrattuna. Arki nähtiin pääsääntöisesti helpompana. Vanhemmat antoivat ennaltaehkäisevälle perhetyölle tärkeitä ja omaan arkeensa liitettyjä konkreettisia merkityksiä, jotka osaltaan kertoivat perhetyön vaikutuksista niin vanhempiin kuin lapsiinkin. Tutkielman myötä tuli esiin, kuinka vanhemmat arvostavat ennaltaehkäisevää perhetyötä osana kunnan palvelutarjontaa. Perhetyöllä oli vaikutuksia perheiden arjen sisältöihin ja parhaimmillaan perhetyöllä pystyttiin ehkäisemään lastensuojelun asiakkuuksia. Kaikki tutkielmaan osallistuneet perheet kokivat ennaltaehkäisevän perhetyön tarpeelliseksi palveluksi. (Karjalainen 2013.)

9 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTON KERUU JA ANALYSOINTI

9.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyömme toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Todellisuus nähdään moninaisena ja tärkeää on huomioida, että todellisuutta ei voi tutkimuksen aikana pirstoa mielivaltaisesti. Tavoitteena on kerätä ihmisen omia kokemuksia koetusta todellisuudesta. Laadullisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja kohderyhmä on ennalta määritetty. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157; Vilkkä 2005, 97.)

Valitsimme laadullisen tutkimuksen tutkimusmetodiksemme, sillä ennaltaehkäisevästä perhetyöstä on vain vähän tutkimustietoa. Laadullinen tutkimus valitaankin usein silloin, kun asiasta tiedetään entuudestaan vähän. Laadullisessa tutkimuksessa teorian merkitys on merkittävä ja siksi sitä tarvitaan välttämättä. Pyrimmekin opinnäytetyössämme tuomaan teoriatietoa mahdollisimman laajasti esille. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18.)

9.2 Aineiston keruu

Tutkimuksen aineiston keruumenetelmänä käytettiin asiakastyytyväisyyskyselyä (LIITE 2). Päädyimme paperiseen kyselylomakkeeseen, sillä Revonhännän työntekijät epäilivät sähköisen kyselyn vastausprosentin jäävän alhaiseksi eivätkä he olleet luottavaisia henkilökohtaisen haastattelunkaan onnistumiseen aineiston keruumenetelmänä. Tutkimuksen aineiston hankkimisessa käytettiin kyselylomaketta, joka lähetettiin tutkimuksen kohderyhmälle. Ennaltaehkäisevän perhetyön asiakasperheet täyttivät kyselylomakkeet kotonaan. Kyselylomakkeessa on yksi strukturoitu taulukko ja viisi avointa kysymystä. Vaikka kyselylomakkeessa on kvantitatiivisessa tutkimuksessa tyypillisesti käytetty strukturoitu taulukko, on työmme kuitenkin laadullinen tutkimus. Saatavana olevan aineiston määrää rajoitettiin kohdistamalla kysymykset tutkittavan teeman ympärille. Ky-

selyt lähetettiin lokakuussa 2014, 32 asiakasperheelle. Vastauksia saatiin kuukauden kuluessa takaisin neljä. Aikataulullisista syistä jouduimme lopulta tyytymään siihen, että neljän asiakastyytyväisyyspalautteen olisi oltava työllemme riittävä tutkimusaineisto.

Kyselylomakkeen yhteydessä tutkimuksen kohderyhmälle lähetettiin saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksesta sekä sen tavoitteista. Saatekirjeessä korostettiin tietojen ehdotonta luottamuksellisuutta sekä niiden nimetöntä käsittelyä. Saatekirjeessä korostimme myös asiakkailta tulevan palautteen merkitystä työn kehittämislle jatkossa.

Kyselylomakkeen laatimisessa käytettiin teoreettisen viitekehyksen lisäksi Varkauden kaupungin Avoimen päiväkotin Revonhännän ennaltaehkäisevän perhetyöntekijöiden apua. Ennaltaehkäisevän perhetyöntekijöiden ammatillista osaamista pidettiin merkityksellisenä ja heidän kokemuksellista tietotaitoaan hyödynnettiin kyselyn laatimisessa. Kyselyn laatimisessa koettiin tärkeäksi ennaltaehkäisevän perhetyön asetusten, lakien ja teoreettisen tiedon lisäksi hyödyntää ennaltaehkäisevän perhetyön kentältä tulevaa tietoa.

Avoimen päiväkotin Revonhännän perhetyöntekijät jakoivat sekä postittivat asiakkailleen laatimamme saatekirjeen, kyselylomakkeet ja vastauskuoret. Asiakkaat saivat palauttaa vastaukset suljetussa kuoressa vastattuaan kysymyksiin.

Saatuamme kyselylomakkeita takaisin, teimme aineistolle tietojen tarkastuksen ja aineiston järjestämisen, jonka jälkeen analysoimme saamaamme aineistoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221–222.)

Yhteistyötahonamme tutkimuksessa oli Varkauden kaupungin Avoimen päiväkotin Revonhännän työntekijät ja kohderyhmänä Revonhännän perhetyön asiakasperheet. Kohderyhmään kuului noin 30 perhettä.

9.3 Aineiston analysointi

Tutkimuksen ydinasiana voidaan pitää kerätyn aineiston analyysia, tulkintaa sekä johtopäätösten tekoa. Analyysivaihe on tutkijalle tärkeä, sillä siihen tähdättiin jo tutkimuksen alkuvaiheessa. Analyysivaiheessa tutkija saa mahdollisia vastauksia ennalta- asetettuihin ongelmiin. (Hirsjärvi yms. 2007, 216.) Tutkimusaineiston analysoinnissa käytimme sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta kerätyn aineiston avulla. Sisällönanalyysillä etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Tulokset eivät ole esitettävissä numeerisina vaan sanallisina tulkintoina. (Tuomi, Sara-järvi 2009, 91,107–108.)

Aineiston analysoinnissa on otettava huomioon kyselylomakkeeseen vastanneiden ennaltaehkäisevän perhetyön asiakkaiden kokemuksellisuus. Kyselylomakkeen vastauksien analysoinnissa ei ole mahdollista varmistua siitä, kuinka rehellisesti ja huolellisesti perheet ovat pyrkineet vastaamaan. Tärkeää tutkimustuloksissa on myös huomioida mahdolliset väärinymmärrykset kysymystenasettelussa. Ei ole välttämättä täysin selvää, kuinka onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet sekä olemmeko onnistuneet asettelemaan kysymykset täysin ymmärrettäviksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Sisällönanalyysia voidaan tehdä joko aineisto- tai teorialähtöisenä sisällönanalyysinä. Me käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysia, sillä tavoitteenamme oli löytää tutkimusaineiston ohjaamana jonkinlainen tyypillinen kertomus. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyrimme karsimaan tutkimusongelman kannalta epäoleellisen tiedon pelkistämällä tutkimusaineistoa. (KUVIO 1) Tutkimusaineiston pelkistämistä edellyttää, että tutkimusaineisto pilkotaan tai se tiivistetään osiin. Tutkimusaineiston ohjaa itse tutkimusongelma sekä ennalta esitetyt tutkimuskysymykset. Tätä seuraa tutkimusaineiston ryhmittely uudeksi kokonaisuudeksi, joka tehdään sen mukaan, mitä tutkimusaineistosta ollaan etsimässä. (Vilka 2005,140.)

KUVIO 1. Esimerkki ilmaisujen pelkistämisestä

| Alkuperäisilmaukset | Pelkistetyt ilmaukset |
|--|------------------------------|
| Perhetyöntekijät kuulivat asiamme | Kuuleminen |
| Kaikkia perheenjäseniä huomioitiin, erityisesti lapsia. | Yksilöllinen huomioiminen |
| Työskentelytyylit valittiin niin ettei "tyrkytetty" menettelytapoja joita perheessämme ei tarvittu. Kunnioitettiin perheen tapoja. | Kunnioitus |
| Kaikkia perheenjäseniä huomioidaan tasapuolisesti. | Tasapuolisuus |
| Apua saa aina siinä missä eniten tarvitsee. | Tarpeiden kuuleminen |
| Tarpeet mietittiin yhdessä äidin kanssa | Yhteistyö |

10 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

10.1 Asiakkaiden kokemukset kuulluksi tulemisesta ennaltaehkäisevän perhetyön aikana

Asiakastyytyväisyyskyselyssä perheiltä kysyttiin, olivatko he kokeneet tulleen kuulluksi perhetyön aikana sekä jos olivat, niin millä tavoin. Perheiden vastauksia yhdisti asiakaslähtöisyys, jonka ryhmittelimme aineiston analysointivaiheessa tasa-arvoisuuteen sekä kuulluksi tulemiseen. Tasa-arvoisuus tuli esille kaikkien perheiden vastauksissa. Yhden perheen kokemus tasa-arvosta muodostui yksilöllisestä sekä koko perheen huomioimisesta ja kunnioittamisesta.

Kaikkia perheenjäseniä huomioitiin, erityisesti lapsia. Työskentelytyylit valittiin niin ettei "tyrkytetty" menettelytapoja joita perheessämme ei tarvittu. Kunnioitettiin perheen tapoja. (Vastaaja 3)

Perheet kokivat merkitykselliseksi sen, että perhetyöntekijä kuunteli ja osasi huomioda jokaista perheenjäsentä yksilöllisesti sekä perhettä kokonaisuutena. Perheen tarpeet mietittiin yksilökohtaisesti ja tukea tarjottiin niissä asioissa, jotka koettiin perheen kannalta vaikuttaviksi. Toimivan yhteistyön merkitys nousi esille yhdessä vastauksessa, joka onkin onnistuneen perhetyön edellytys.

Johtopäätöksenä voimme todeta, että kyselyyn vastanneiden asiakkaiden kokemus kuulluksi tulemisesta toteutuu perhetyön aikana. Sosiaali- ja terveydenhuollon eettisten ohjeiden yksi keskeisimmistä periaatteista ennaltaehkäisevässä perhetyössä on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden kuulemistä. Siihen kuuluvat sekä asiakkaiden oikeuksista tiedottaminen kuin myös niiden lisääminen. Asiakaslähtöisyys näkyy perheenjäsenten kunnioittamisena ja kuulemisena. Asiakaslähtöinen lähestymistapa valtaistaa asiakasta tukemalla perheen valinta- ja päätösvaltaa heitä koskevissa asioissa. Valtaistunut asiakas on motivoitunut työskentelemään muuttaakseen asioita, tunnistaa perhettään koskevat ongelmat ja niiden seuraukset sekä osaa hahmottaa omaa tilannettaan paremmin useammasta näkökulmasta. (Järvinen ym. 2012, 17–18.)

Asiakkaan kunnioittaminen tarkoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja muiden ihmisoikeuksien tunnustamista, voimaan saattamista sekä niiden voimassa pitämistä. Asiakkaan tunteiden tunnistaminen, hyväksyminen ja niiden sanoittaminen ovat myös keskeinen osa asiakkaan kunnioittamista ennaltaehkäisevässä perhetyössä. Perhetyöntekijän tulee kunnioittaa jokaisen perheen omaa tarinaa ja ainutkertaisia kokemuksia, sillä jokainen perhe on erityinen, erilainen. Tärkeää on keskittyä siihen, mikä on juuri tälle perheelle sekä sen jäsenille tarpeellista ja hyödyllistä. (Järvinen ym. 2012, 18–20.)

Luontevan yhteistyön onnistumista vaatii se, että perhetyöntekijä ei aseta itseään perheen yläpuolelle osaajan ja tietäjän rooliin. Tärkeää on, että hän muokkaa aiemmin oppimiansa menetelmiä yhdessä asiakkaan kanssa juuri heille sopiviksi. Hyvä yhteistyö edellyttää myös luottamusta, joka edistää asioiden rehellistä sekä monipuolista käsittelyä. Luottamus mahdollistaa avoimen vuorovaikutuksen ja asioista uskalletaan olla eri mieltä. Luottamuksen kautta aratkin asiat uskalletaan ottaa puheeksi ja palautetta koetuista asioista annetaan puolin ja toisin. Toimivassa yhteistyössä vaikeita asioita sekä huolenaiheita voidaan käsitellä ilman pelkoa kenenkään vetäytymisestä pois työskentelystä. (Järvinen ym. 2012, 20–22.)

10.2 Ennaltaehkäisevä perhetyö perheen tukena

Perheiltä kysyttiin asiakastyytyväisyyskyselyssä kuinka perhetyöntekijät vastaavat perheessä esille nousseisiin tarpeisiin. Perheiden tarpeisiin vastaaminen jaettiin aineiston analysointivaiheessa persoonakohtaiseen työöteeseen, työn resursseihin sekä työn toteuttamiseen. Kaikki vastaajat kuvailivat niitä tarpeita, joihin oli yhdessä tartuttu ja lähdetty perheessä toteuttamaan.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden perheiden vastauksista nousi esille perhetyöntekijöiden käyttämiä työtapoja, jotka jaottelimme analyysivaiheessa kommunikointi menetelmiin ja arkilähtöisiin menetelmiin.

Kommunikoinnin menetelmistä vastaajat nostivat esiin työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut, perhetyöntekijältä saadun tuen sekä neuvot. Perheet kokivat saaneensa perhetyöntekijältä tukea asioissa, jotka olivat perheen tilanteessa keskeisiä. Tukea saatiin niin vanhempien keskinäiseen vuorovaikutukseen kuin myös lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen. Kaksi perhettä koki saaneensa perhetyöltä tukea erittäin paljon varmuuteen lastenhoidossa. Vanhempien hyvinvoinnin tukemiseen osa vastaajista oli kokenut saaneensa tukea erittäin paljon. Kaksi perheistä koki saaneensa varmuutta ja tukea kodinhoidon erilaisiin haasteisiin.

Perhetyöltä perheet olivat saaneet neuvoja mm. vanhempien jaksamisen huolehtimiseen sekä erilaisiin perhearjen haasteisiin. Yksi vastaajista kertoi saaneensa neuvoja lapsen levottoman käyttäytymisen kohtaamiseen. Perhetyö oli tarjonnut perheille neuvontaa myös muiden palveluntuottajien palveluista ja niihin hakeutumisesta. Yksi perheistä oli saanut neuvoja mm. hyödyntää seurakunnan palveluita.

Perhetyössä kommunikointi ja vuorovaikutus ovat näkymättömiä, mutta keskeisiä työkaluja. Kohtaamisissa käydyt keskustelut ja haastattelut antavat perheenjäsenille tilaa reflektoida esimerkiksi arkisia tekojaan ja tapahtumia yhdessä työntekijän kanssa. Kun keskustelujen kautta etsitään mahdollisuuksia ja uusia ratkaisuja perheen tilanteisiin, voi asiakkaiden tulevaisuuden toivo kasvaa. Aidosti kiinnostunut työntekijä kuuntelee asiakkaiden sanoman, on sensitiivinen ja osaa toimia tilanteeseen sopivalla herkkyydellä. Jokainen perhetyössä kohdattu ihminen on yksilö, jonka kanssa perhetyöntekijä rakentaa heille kahdelle sopivan vuorovaikutuksellisen kielen. Oikean kielen löytyessä hedelmällinen keskustelu voi vasta alkaa. (Järvinen ym.2012, 177; Rönkkö & Rytönen 2010, 166–167; Vilén, Leppänen & Ekström 2008, 22.) Kun perhe tarvitsee selkeää tietoa esimerkiksi kaupungin tarjoamista palveluista, tulee perhetyöntekijän toimia neuvonantajana. Neuvonantajana työntekijän vastuulla on varmistaa tiedon luotettavuus. Hyvän yhteistyön näkökulmasta katsottuna neuvontatilanteet perhetyössä eivät saisi olla liian hierarkkisia. (Järvinen ym.2012, 178–179; Vidén 2007, 126.)

Osa perheistä arvioi saaneensa paljon tukea kodinhoitoon liittyvien haasteiden kohtaamiseen. Kotiaskareiden tekeminen yhdessä perheen kanssa on osa arkilähtöistä työtettä. Yhdessä vastauksessa menetelmäksi mainittiin isä-lapsi suhteen parantaminen työnteki-

jän ohjaavan toiminnan avulla. Muista työmenetelmistä kyselyyn vastanneet perheet nostivat esiin perhetyöntekijöiden käytännön tekoja; lasten kanssa leikkimisiä ja yhteisiä tekemisiä. Kaikissa vastauksissa lasten hoitaminen tai lasten kanssa leikkiminen oli mainittu erikseen perhetyöntekijän konkreettisena tekona ja vastaajista kaksi arvioi saaneensa perhetyöltä erittäin paljon varmuutta lastenhoitoon.

Perhetyötä käsittelevään aiempaan teoria- ja tutkimustietoon (ks. Huisko 2006, Häggman-Laitila ym. 2001 sekä Karjalainen 2013) pohjaten vastausten kaltainen arkinen toiminta on merkitykselliseksi todettu työskentelymuoto. Perhetyöntekijä voi tukea perheen arjessa selviytymistä olemalla lasten kanssa vanhempien levätessä tai käydessä omilla asioillaan, tai ohjaamalla vanhempaa lapsen hoitotilanteissa. (Järvinen ym. 2012, 75). Perhetyöntekijä arvioi yhdessä perheenjäsenten kanssa arjen sujumista ja suunnittelee tarvittavaa tukea tilanteen helpottamiseksi. Ensin perhetyöntekijä voi olla konkreettisena apuna arkisissa rutiineissa ja myöhemmin siirtyä seuraamaan ja ohjaamaan tilanteita sivusta. (Järvinen ym. 2012, 116).

Perhetyön prosessi lähtee liikkeelle siitä, että tukea tarvitsevan perheen kanssa mietitään yhdessä heidän tarpeitaan. Perheessä esille nousseiden tarpeiden perusteella määritellään käytettävät toimintamenetelmät niin, että tavoitteena on luoda lopulta tilanne, jossa ihmiset kykenevät ratkomaan ongelmiaan ilman perhetyöntekijöiden tukea. (Järvinen ym. 2012, 102.)

Tutkimustulosten pohjalta on tulkittavissa, että ennaltaehkäisevälle perhetyölle on ollut perheissä tarvetta. Riittävän ajoissa tarjotut tukitoimet ennaltaehkäisevät tilanteiden kriisiytymistä pahemmiksi. Perhetyötä oli yhdessä kyselyyn vastanneessa perheessä tehty yli puolen vuoden mittainen jakso, mikä on ennaltaehkäisevässä perhetyössä pitkä aika, mutta tavoitteellisena ja suunnitelmallisena toimintana tämä ei kuitenkaan oletettavasti ole merkki tuloksettomasta työskentelystä.

10.3 Asiakastyytyväisyyskyselyssä esille nousseet kehittämis ehdotukset

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksista löysimme kaksi kehittämis ehdotusta ennaltaehkäisevälle perhetyölle. Ensimmäinen kehittämis ehdotus nousi vastauksesta, jossa perhetyöntekijältä olisi kaivattu enemmän oma-aloitteisuutta. Leena Rönkön ja Timo Rytkösen (2010) mukaan jokainen perhetyöntekijä tekee työtä omalla persoonallaan ja jokaisella on omanlainen elämäkokemuksensa, joka vaikuttaa heidän tapaansa työskennellä. Perhetyöntekijä käyttää työssään omaa persoonallisuuttaan, joten sen tunteminen ja kehittäminen ovat tärkeä osa ammattitaitoa. Riittävän itsetuntemuksen- ja ymmärryksen avulla työntekijä voi hahmottaa, miksi hänen on helppo työskennellä tietynlaisten perheiden kanssa ja toisaalta miksi jotkin tilanteen tuntuvat aina vaikeilta ja ammatillinen työote tuntuu näissä tilanteissa haastavalta. (Rönkkö & Rytönen 2010, 293–294.) Perhetyöntekijät voisivat kiinnittää jatkossa entistä enemmän huomiota perheiden havainnoimiseen ja perheen toivomien työskentelyotteiden selvittämiseen keskustelujen ja palautteen keräämisten kautta. Jokaisella perheellä on oikeus määrittää itse haluamansa palvelun tason ennaltaehkäisevässä perhetyössä.

Yhdessä vastauksessa palautetta annettiin perhetyön resurssien riittämättömyydestä.

*On todella harmi ettei perhetyölle ole varattu enemmän resursseja. Tuki-
verkoston puuttuessa perhetyön tarve on edelleenkin suuri ja tuntuu ettei
sitä ole saatavilla. Kohta 4kk viime käynnistä (Vastaaja 1)*

Selvitimme työntekijöiden vuoden 2014 resursseja ja saimme selville, että Avoin päiväkotikoti Revonhännän perhetyölle ei ole ”korvamerkitty” aikaa. Työntekijät käyttävät työaikaansa neljän eri palvelun tuottamiseen, joten yksi työntekijä voi käyttää perhetyölle maksimissaan kahdelle perheelle yhteensä neljä tuntia viikossa. (Avoin päiväkotikoti Revonhännä, henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2015.) Tuloksia tarkastellessa kotikäyntien lisäämiselle koettiin tarvetta. Jokaisella perheellä on omanlaisensa kokemus työn riittävydestä, mutta Avoin päiväkotikoti Revonhännästä saamiemme tietojen kautta asiakkaiden kokemus on varmasti paikkaansa pitävä. Jatkotutkimusaiheeksi voimme nostaa ennaltaehkäisevän perhetyön vaikuttavuutta koskevat tutkimukset Revonhännässä. Asiakastyön vaikuttavuuteen tähtäävää tutkimusta tulisi ennaltaehkäisevässä perhetyössä tehdä enem-

män. Tutkitun vaikuttavuuden valossa työlle voisi olla helpompi hakea lisäresursseja kaupungilta. Tekemäämme asiakastyytyväisyyskyselyä saa jatkossa käyttää perhetyön arviointivälineenä.

11 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

11.1 Luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Tutkimuksen luotettavuutta laadullisessa tutkimuksessa kohentaa tutkijoiden tarkat selostukset tutkimuksen kaikista eri vaiheista. Luotettavuutta tukee myös tutkimustulosten tulkinta, joka tulee tehdä tarkasti. Tutkijoiden tulee kertoa, millä perusteilla he tulkintoja esittävät sekä mihin heidän päätelmänsä perustuvat konkreettisesti. (Hirsjärvi yms. 2007, 226–228.)

Opinnäytetyön luotettavuuteen pyrimme vaikuttamaan jo asiakastyytyväisyyskyselyä laadittaessa. Asiakastyytyväisyyskyselyyn tiedonkeruumenetelmänä päädyimme sen tehokkuuden vuoksi. Kohderyhmältä pystyimme kysymään monia asioita ja opinnäytetyöprosessi pystyttiin aikatauluttamaan melko tarkasti. Kyselylomakkeen kysymyksillä pyrimme välttämään vastaajien johdattelua ja kyselyyn vastaaminen anonymina tuki opinnäytetyön luotettavuutta. Kyselytutkimuksen haittapuolena voidaan nähdä lomakkeen laatimiseen menevä aika sekä kyselytutkimuksen vastaamattomuus, joka tutkimuksemme nousi suureksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Käyttämämme tutkimusaineisto tukee opinnäytetyömme luotettavuutta, sillä keräsimme sen suoraan ennaltaehkäisevän perhetyön asiakasperheiltä. Kyselylomakkeeseen vastanneilla asiakasperheillä oli jokaisella omanlainen näkemyksensä sekä kokemuksensa ennaltaehkäisevän perhetyön asiakkuudesta. Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi myös Avoin päiväkotiväestön Revonhännän työntekijöiden aktiivinen osallistuminen kyselylomakkeiden lähettämiseen. Työntekijöiden lähettäessä kyselylomakkeet, pysyivät kohderyhmän henkilötiedot vain asianomaisten tiedossa.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta ei tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen. (Hirsjärvi ym. 2007, 177). Vaikka tutkimukseemme osallistuneet asiakasperheet edustavat numeraalisesti pientä joukkoa, on heillä kohderyhmänä kokemusta tutkittavasta ilmiöstä, joka on laadullisessa tutkimuksessa tulosten kannalta merkittävä tekijä. Pienen vastaajajoukon vuoksi on kuitenkin tärkeää, että emme yleistä tutkimustuloksia koskemaan

osaksi suurempaa kohderyhmää. Tekijöinä meidän tulee esittää esille nousseet kertomukset asianmukaisina ja tukea kyseisiä tuloksia teorian tiedon kautta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.)

11.2 Eettisyys

Tutkimus edellyttää tutkimusetiikan, eli hyvän tieteellisen käytännön noudattamista kaikissa sen tutkimusprosessin eri vaiheissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–24). Hyvää, eettisesti hyväksyttävää tutkimusta ohjaa myös tutkijoiden eettinen sitoutuneisuus tutkimuksen kaikissa vaiheissa. (Tuomi, Sarajärvi 2009, 127.) Tutkimustoimintaan liittyvissä eettisissä ratkaisuissa huomioidaan yksilön kunnioittaminen sekä tasa-arvoinen vuorovaikutus. Tutkimustoiminnassa eettisyyteen liittyy vahvasti myös oikeudenmukaisuuden korostaminen sekä rakentava kriittisyys vallitsevia käytäntöjä ja esille tulevia tietoja kohtaan. Tutkimustoimintaamme liittyvissä eettisissä ratkaisuissa tavoitteenamme oli Diakoniammattikorkeakoulun arvopohjan mukainen tasaveroisen vuorovaikutuksen takaaminen, yksilöiden kunnioittaminen ja oikeudenmukaisuuden korostaminen. (Diakoniammattikorkeakoulu 2010, 11–12.) Eettinen kysymyksenasettelu näkyy opinnäyteprosessimme jokaisessa vaiheessa.

Tutkimuksen kohderyhmälle kerroimme kyselylomakkeen saatekirjeen välityksellä tutkimuksen luotettavuudesta sekä kyselylomakkeiden nimettömästä käsittelystä. Tutkimustuloksia analysoimme niin, että Avoimen päiväkotin Revonhännän työntekijät eivät voisi yhdistää vastauksia tiettyihin asiakasperheisiin. Henkilöllisyyden suojaamista kunnioittaen halusimme taata tulosten eettisen käsittelyn.

Suomen henkilötietolain (523/1999) mukaan asiakkaan sosiaalipalvelujen saamista koskevien tietojen käyttöön tarvitaan tietosuojalautakunnan lupa. Opinnäytetyölle haettiin tutkimuslupa Varkauden kaupungilta, sillä tutkimuksen kohderyhmän kartoittamista varten käytimme Avoimen päiväkotin Revonhännän ennaltaehkäisevän perhetyön asiakirjoja. Tutkijoina sitouduimme henkilötietolakiin (523/1999) perustuen, että käytämme ja säilytämme tutkimusaineistoa siten, ettei se joudu muualle kuin ilmoittamaamme tarkoitukseen.

Tutkimuksen lähdemateriaalia valittaessamme pyrimme hyödyntämään mahdollisimman paljon uutta ja ajankohtaista tietoa. Lähdemateriaalia valikoidessa kiinnitimme huomioita lähteen ikään ja alkuperään sekä kirjoittajien tunnettavuuteen ja arvostettavuuteen. (Hirsjärvi ym. 2007,109.) Internet- lähteiden runsas määrä perustuu ajatukseen, että eläessämme vuotta 2015 painetun tekstin arvo on suuri, mutta luotettavien internet lähteiden määrää ei voi enää kyseenalaistaa. Esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivusto sisältää tämän päivän tiedot, jotka voivat painetussa kirjassa olla jo vanhentunutta.

12 POHDINTA

Opinnäytetyömme aihe alkoi muovautua kesällä 2013, kun toinen tekijöistä pääsi harjoittelun ohella tutustumaan Avoin päiväkotitoimintaan. Avoin päiväkotitoiminnassa toteutettava ennaltaehkäisevä perhetyö oli mielestämme varhaiskasvatuksen ympäristössä todellista matalan kynnyksen palvelua lapsiperheille ja halusimme tutustua siihen lähemmin. Olimme yhteydessä toiminnan työntekijöihin ja siellä oltiin yhteistyöhaluisia, jonka jälkeen aloimme miettiä mahdollisen opinnäytetyön aihetta yhdessä. Pelkkä kirjallisuuteen pohjautuva työ ei kiinnostanut meistä kumpaakaan, joten lähdimme miettimään muita vaihtoehtoja yhdessä Avoin päiväkotitoiminnan työntekijöiden kanssa.

Keväällä 2014 ajatus asiakastyytyväisyyskyselystä lähti kypsymään ja lähdimme tekemään sen pohjalta opinnäytetyön suunnitelmaa. Toiminnan työntekijät olivat koko ajan mukana ideoimassa asiaa. Toiminnan perhetyön asiakkaille ei ollut tehty asiakastyytyväisyyskyselyä aiemmin, joten se oli tärkeä ja tarpeellinen tutkimuksen kohde.

Kesällä 2014 lähdimme hakemaan teorian tietoa varhaiskasvatuksen perhetyöstä, mutta huomasimme aiheen haasteelliseksi, sillä laajempia tutkimuksia ei vielä ole tehty ja varhaiskasvatuksen perhetyö on muutenkin uusi aihe. Kävimme läpi useita perhetyötä käsitteleviä tutkimuksia, teoksia ja artikkeleita, mutta koimme tutkimukset, jotka oli tehty lastensuojelun perhetyöstä olevan liian kaukana omasta aiheestamme. Ennaltaehkäisevän perhetyön vaikuttavuutta oli tutkittu todella vähän, joten tarttumapintaa edellisiin tutkimuksiin emme saaneet. Emme antaneet vähäisen tutkimustiedon kuitenkaan vaikuttaa omaan tekemiseemme, vaan keskityimme siihen, että luottamalla omaan tekemiseemme yllämme parhaimpaan mahdolliseen tulokseen. Aiempiä tutkimuksia valikoimme tähän opinnäytetyöhön kriittisesti, sillä emme ensimmäistä tutkimusta tehdessä halunneet sortua liian kaukaa haettuihin rinnastuksiin omaan aiheeseemme nähden. Teimme selkeä eron lastensuojelun perhetyön ja valitsimme varhaiskasvatuksen perhetyön välille, sillä tutkimamme perhetyö perustuu vapaaehtoisuuteen. Tästä syystä kansainvälisiä tutkimustuloksia ei opinnäytetyöstämme löydy.

Kyselylomake lähti hahmottumaan aiempien laadittujen kyselylomakkeiden pohjalta. Yhteistyö Revonhännän ja ohjaavan opettajan kanssa jatkui, lomaketta muokattiin useaan otteeseen. Mietimme eri tapoja kyselyn toteutukselle ja päädyimme paperisen kyselyn täyttämiseen Revonhännän työntekijöiden toiveesta. Toimitimme syksyllä 2014 Avoin päiväkotia Revonhännään 31 suomenkielistä ja yhden englanninkielisen kyselyn saatekirjeineen, kirjekuoret postimerkeillä varustettuna sekä vastauskuoret postimerkeillä. Työntekijät jakoivat osan kyselyistä suoraan asiakkaille käteen ja osan he postittivat perheille. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Optimistinen tavoite oli, että saisimme takaisin 10 vastausta, mutta määräajan umpeuduttua vain kaksi vastausta oli palautettu. Perhetyöntekijät muistuttelivat perheitä kyselystä, jonka jälkeen saimme vastauksia kaksi lisää.

Kyselytutkimuksen tekeminen asiakkaille on tärkeää mutta sisältää haasteita, kuten saimme opinnäytetyömme aikana huomata. Kyselylomakkeesta pyrimme tekemään selkeän, lyhyen ja helposti ymmärrettävän, että saisimme mahdollisimman paljon tutkimukseen sopivia vastauksia. Aloittelevina lomakkeensuunnittelijoina emme kuitenkaan onnistuneet tässä täydellisesti, vaan tietyissä kysymyksissä oli tulkinnanvaraa, mikä näkyi asiakkaiden vastatessa kysymyksiin.

Jos lähtisimme toteuttamaan uutta asiakastyytyväisyyskyselyä, varaisimme uusinta kyselyyn aikaa ja antaisimme asiakkaille myös vastaamismahdollisuuden sähköisesti esim. Webropol- ohjelman kautta. Tutkimuksen alussa oletimme aiheen olevan niin merkityksellinen asiakkaille, että he vastaisivat kyselyymme. Olimme yllättyneitä, että vain neljä perhettä palautti kyselyn takaisin. Jäimme pohtimaan, mitä vastausten vähäisyys kertoo Avoin päiväkotia Revonhännän perhetyön asiakkaiden tyytyväisyydestä: Onko perhetyö koettu merkityksettömänä? Onko työ niin sopivaa, etteivät asiakkaat koe tarpeelliseksi antaa palautetta? Vai oliko palautteen antamattomuuden syy se, että tutkimusta teki kaksi opiskelijaa? Kun tulevaisuudessa pääsemme työpaikalla osallistumaan asiakkaiden palautejärjestelmien luomiseen, osaamme tämän tutkimuksen tekemisen myötä ottaa paremmin huomioon eri seikkoja, mitkä liittyvät lomakkeen rakenteeseen ja sen parempaan vastaavuuteen.

Keväällä 2015 aloitimme aineiston analysoinnin, mikä oli mielestämme opinnäytetyön vaikein osuus. Emme ole aiemmin tehneet tutkimusta, joten neljän vastauksenkin analysointi tuotti päänsäivää. Valitsimme analysointitavaksi aineistolähtöisen sisällönanalyysin, jonka myötä luimme aineiston huolellisesti useaan kertaan läpi, pelkistimme vastaukset ja ryhmittelimme vastaukset aiheittain. Saamamme tutkimusaineiston vähyys oli merkittävä haaste työmme tavoitteelle ja sen toteutumiselle. Jos olisimme saaneet enemmän vastauksia, olisimme saaneet työstämme varmasti moninaisemman ja luotua sille myös vankemman pohjan luotettavuutta tarkastellessa. Koemme kuitenkin, että tutkimustulostemme valossa pystyimme loppujen lopuksi vastaamaan opinnäytetyön perimmäiseen tavoitteeseen esille nousseista haasteista huolimatta.

Aloittelevina tutkimuksen tekijöinä meidän on tärkeää huomioida tutkimuksessamme tekemiämme virheitä sekä havainnoida omien arvojemme vaikutusta tutkimuksessa tehtyihin valintoihin. Tuomalle esille mahdolliset virheet, on lukijalla mahdollisuus arvioida virheiden merkittävyyttä esim. tutkimustulosten käytettävyyden kannalta. Olemme pyrkineet tutkimuksessamme tekemään kaikki asiat ns. läpinäkyviksi, jotta tutkimus olisi mahdollisimman arvovapaa ja näin ollen hyvän tieteellisen käytännön mukainen. (Vilkkä 2005, 160, 168.)

Opinnäytetyöprosessi on ollut pitkäjänteistä työparityöskentelyä, jossa on täytynyt opetella luottamaan omaan ja toisen tekemiseen. Prosessin aikana olemme jakaneet käsiteltäviä aihealueita ja työmme on muovautunut vaihe vaiheelta kokonaisuudeksi. Loimme opinnäytetyötämme varten Google Drive- asiakirjan, jonka kautta olemme pystyneet päivittämään opinnäytetyöhön liittyvää ajankohtaista tietoa sekä kirjoittamaan yhdessä reaaliaikaisesti. Prosessin aikana tapasimme ajoittain työn tiimoilta ja kävimme paljon siihen liittyvää keskustelua ja kyseenalaistamista. Meillä molemmilla on omat näkemyksemme sekä ajatuksemme, mutta pääsimme aina nopeasti yhteisymmärrykseen työhön liittyvissä asioissa ilman suurempia konflikteja. Yhteistyön sujuvuus ja toimiva vuorovaikutus onkin ollut yksi kannatteleva tekijä työmme rakentumisessa ja on ollut tärkeää voida luottaa työpariinsa työn eri vaiheissa.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyönprosessi on ollut hyvin opettavainen, sillä tutkimuksellinen työskentely oli meille aivan uutta. Opinnäytetyön tekemisen aikana olemmekin oppineet paljon uutta itsestämme tutkimuksellisen työn kirjoittajina. Olemme tutustuneet työn kautta erilaisiin tutkimus- ja tiedonhankinnan menetelmiin sekä niiden soveltamiseen. Opinnäytetyön aikana eteen tulleet haasteet ja niiden kanssa tehdyt onnistuneet ratkaisut ovat opettaneet meitä tulevaisuudessa vastaavanlaisia töitä ajatellen.

LÄHTEET

- Asetus lasten päivähoidosta 1973. 16.3.1973/239. Finlex- Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 4.2.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730239?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=asetus%20p%C3%A4iv%C3%A4hoidosta>
- Avoin päiväkotikoti Revonhätä 2015. Henkilökohtainen tiedonanto 29.1.2015.
- Dahler-Larsen, Peter 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Helsinki: Stakes.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Huisko, Marja-Leena 2006. Päivähoidon perhetyön kehittäminen Kuokkalan alueella. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Terveystieteiden koulutusohjelma (Ylempi AMK). Opinnäytetyö.
- Häggman-Laitila, Arja; Hotari, Anna-Maria; Euramaa, Katri-Ina & Päällysaho, Katja 2001. Lapsiperhe-projektin asiakas- ja aluetyö vuosina 1996-2000. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliitto.
- Häggman-Laitila, Arja; Ruskomaa, Leena & Euramaa, Katri-Ina (toim.) 2000. Varhaista tukea lapsiperheille: kokemuksia lapsiperhe-projektin perhetyöstä. Helsinki: Mannerheiminlastensuojeluliitto.
- Jyväskylän seutu 2015. Päivähoidon perhetyö. Viitattu 16.3.2015. http://jyvaskylan-seutu.fi/perhehanke/hanke/paivahoidon_perhetyo
- Jämsä, Juha 2008. Sateenkaariperheet ja hyvinvointi. Käsikirja lasten ja perheiden kanssa työskenteleville. Juva: WS Bookwell Oy
- Järvinen, Ritva; Lankinen, Aila; Taajamo, Terhi; Veistilä, Minna & Virolainen, Arja 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.
- Karjalainen, Kaisa 2013. ”Se on kokoajan parantanut niinku sika juoksuaan” – Vanhem-

- pien arjelle ja ennaltaehkäisevälle perhetyölle antamat merkitykset. Sosi-aaliryön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto Yhteiskunta- ja kult-tuuritieteiden yksikkö. Viitattu 4.2.2015. <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84546/gradu06710.pdf?sequence=1>
- Laki henkilötiedoista 1999. 22.4.1999/523. Finlex. Valtion säädöstietopankki. Ajanta-sainen lainsäädäntö. Viitattu 18.1.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1999/19990523>
- Laki lasten päivähoitolaista 1973. 1973/36. Finlex. Valtion säädöstietopankki. Ajanta-sainen lainsäädäntö. Viitattu 4.2.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1973/19730036?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=p%3%A4iv%3%A4hoito>
- Laki lastensuojelulaista 2007. 13.4.2007/417. Finlex- valtion säädöstietopankki. Viitattu 31.12.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=las-tensuojelulaki>.
- Laki terveydenhuollosta 2010. 30.12.2010/1326. Finlex- valtion säädöstietopankki. Vii-tattu 31.12.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2010/20101326#L2P15>
- Löytänä, Janne & Korteso, Katleena 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä koke-musbineeseen. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Marttinen, Jaana 2012. Ennaltaehkäisevä perhetyö Toivakan kunnassa. Viitattu 8.2.2015. https://publications.theseus.fi/bitstream/han-dle/10024/52580/Marttinen_Jaana.pdf?sequence=1
- Mentula-Hyvärinen, Riitta 2015. Palvelualuepäällikkö, psykososiaaliset palvelut, Var-kauden kaupunki. Varkaus. Henkilökohtainen tiedonanto 4.3.
- Oranen, Mikko 2013. Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa Lasten nuorten ja lapsiperhei-den palvelujen uudistaminen, Lasten Kaste-kehittämistyöstä pysyväksi toi-minnaksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 3/2013. Hastrup, Arja; Hietanen-Peltola, Marke; Jahnukainen, Johanna & Pelkonen, Mar-jaana (toim.). Tampere: Juvenes print- Suomen yliopistopaino Oy.
- Outinen, Maarit; Lempinen, Kristiina; Holma, Tupu & Haverinen, Riitta 1999. Seitse-män laatupolkua. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.
- Paasio, Petteri 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalisialalla.

- Viitattu 4.2.2015. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77070/Tyopapereita3_03.pdf?sequence=1
- Paavola, Auli; Honkavaara, Pirjo; Muuronen, Kaisa; Mäkinen, Päivi; Tolonen, Mervi & Varsa, Marjo 2010. Ehkäisevän lastensuojelun kirjava todellisuus Lastensuojelulain vaikutukset eri ammattiryhmien toimintatapoihin: Mikä toimii, mikä takkuu, mitä pitäisi kehittää? Viitattu 27.1.2015.
http://www.lskl.fi/files/395/Ehkaisevan_lastensuojelun_kirjava_todellisuus.pdf
- Rönkkö, Leena & Rytönen, Timo 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Salmi, Minna; Mäkelä, Jukka; Perälä, Marja-Leena & Kestilä, Laura 2012. Lapsi kasvaa kunnassa- miten kunta voi tukea lapsen hyvinvointia ja vähentää syrjäytymisen riskejä. Päätösten tueksi 1/2012. THL. Viitattu 30.12.2014.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90826/URN_ISBN_978-952-245-690-8.pdf?sequence=1
- Sateenkaariperheet i.a. Perhemuodoista. Viitattu 13.4.2015. <http://www.sateenkaariperheet.fi/index.php?item=68>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2008-2011. Viitattu 4.2.2015. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3683.pdf&title=Sosiaali_ja_terveydenhuollon_kansallinen_kehittamisohjelma_KASTE_2008_2011_fi.pdf
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012-2015 TOIMEENPANOSUUNNITELMA. Viitattu 4.2.2015. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-23137.pdf
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Lapsiperheiden tuet. Viitattu 21.4.2015.
http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/lapset_ja_vanhemmuus
- Sosiaalihuoltolaki 1982. 17.9.1982/710. Finlex- valtion säädöstietopankki. Viitattu 31.12.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki#L3>
- Sosiaalihuoltolaki 2014. 30.12.2014/1301. Finlex- valtion säädöstietopankki. Viitattu 3.3.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp3898976>

Suomen virallinen tilasto 2013. Perheet. Liitetaulukko 3. Lapsiperheet tyypeittäin 1950–2013. Viitattu 21.4.2015. Helsinki: Tilastokeskus.

http://www.stat.fi/til/perh/2013/perh_2013_2014-05-23_tau_003_fi.html

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015a. Lapset, nuoret ja perheet. Peruspalvelut. Viitattu 21.4.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b. Avoimet varhaiskasvatuspalvelut. Viitattu 13.2.2015. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu/esimerkkeja-ehkaisevan-lastensuojelun-toimintamuodoista/avoimet-varhaiskasvatuspalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015c. Perhetyö. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 1.2.2015. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015d. Käsitteitä. Viitattu 13.2.2015.

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/aikuissosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/tutkittua-tietoa/kasitteita#vaikuttavuuden>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015e. Käsitteitä. Viitattu 18.4.2015.

<https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vai-kuttavuus/aikuissosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/tutkittua-tietoa/kasitteita#menetelm%C3%A4t>

Tilastokeskus i.a. Perhe. Viitattu 11.4.2015. <http://www.stat.fi/meta/kas/perhe.html>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Valtioneuvoston kanslia 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. Viitattu 8.2.2015. <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/147449/Kataisen+hallituksen+ohjelma/81f1c20f-e353-47a8-8b8f-52ead83e5f1a>

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005. Stakes, oppaita 56. Viitattu 15.4.2015.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77129/Varhaiskasvatussuunnitelmanperusteet.pdf?sequence=1>

Varkauden kaupunki 2013. Talousarvio 2014, taloussuunnitelma 2014-2016. Viitattu 8.1.2015. [http://varkaus-fi-bin.al-](http://varkaus-fi-bin.al-done.fi/@Bin/38da5bc41786abce61391a09047025b7/1420712809/application/pdf/3347781/Talousarvio%202014%20kv%20hyv%C3%A4ksym%C3%A4%2016%2012%202)

[done.fi/@Bin/38da5bc41786abce61391a09047025b7/1420712809/appli-](http://varkaus-fi-bin.al-done.fi/@Bin/38da5bc41786abce61391a09047025b7/1420712809/application/pdf/3347781/Talousarvio%202014%20kv%20hyv%C3%A4ksym%C3%A4%2016%2012%202)

[caton/pdf/3347781/Talousar-](http://varkaus-fi-bin.al-done.fi/@Bin/38da5bc41786abce61391a09047025b7/1420712809/application/pdf/3347781/Talousarvio%202014%20kv%20hyv%C3%A4ksym%C3%A4%2016%2012%202)

013.pdf

- Varkauden kaupunki 2014. Varkauden kaupungin hyvinvointikertomus 2013-2016. Viitattu 8.1.2015. <http://varkaus-fi-bin.al-done.fi/@Bin/66537a1b7d76f0c75156cfe4f03804e1/1420712940/application/pdf/3566620/Varkauden%20kaupungin%20hyvinvointikertomus%202013-2016.pdf>
- Varkauden kaupunki 2015. Avoin päiväkotikielto Revonhänkä. Viitattu 1.2.2015. http://www.varkaus.fi/palvelut/koulutus_ja_varhaiskasvatus/varhaiskasvatus/avoin-paivakoti-revonhanta/
- Vidén, Sari 2007. Ammattilaisten neuvot vanhemmille. Teoksessa Perhetyön tieto. Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.). Tampere: Vastapaino.
- Vilén, Marika; Vihunen, Riitta; Vartiainen, Jari; Sivén, Tuula; Neuvonen, Sohvi & Kurvinen, Auli 2006. Lapsuus. Erityinen elämänvaihe. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Vilén, Marika; Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.
- Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

LIITE 1. Saatekirje

ARVOISAT VANHEMMAT!

Olemme Diakonia ammattikorkeakoulun sosionomi-opiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä Varkauden kaupungin varhaiskasvatuksen Avoimen päiväkodin perhetyölle. Opinnäytetyömme aiheena on perhetyön asiakkaiden tyytyväisyys. Tavoitteenamme on asiakkaiden kokemusten ja palautteen kerääminen.

Vastausohjeet:

Palautelomakkeessa teille esitetään perhetyöhön liittyviä kysymyksiä, joihin toivomme teidän vastaavan omien kokemustenne pohjalta. Kysymykset liittyvät vuorovaikutukseen työntekijöiden kanssa, työskentelyn kulkuun sekä käytettyihin työmenetelmiin. Väitteisiin vastataan valitsemalla yksi annetuista vastausvaihtoehdoista. Kysymyksiin 2-6 on jätetty tilaa vapaasti annettavalle palautteelle. Näihin avoimiin kohtiin toivomme teidän vastaavan omin sanoin mahdollisimman laajasti.

Kyselylomake kannattaa lukea ajatuksella läpi ennen vastaamista. Huolellisesti annetulla palautteella saatte perheenne tärkeän ja ainutlaatuisen äänen kuuluviin ja työtä voidaan kehittää jatkossa tarvetta vastaavaan suuntaan.

Tietojen käsittely:

Palautteet annetaan nimettöminä, eikä palautelomake sisällä henkilötietoihin liittyviä kysymyksiä. Kyselyn vastaukset ovat luottamuksellisia ja kyselylomakkeet tullaan hävittämään heti tutkimuksen valmistuttua.

Kyselyn palauttaminen:

Tämän saatekirjeen liitteenä on kysely, johon toivomme teidän vastaavan kahden viikon sisällä. Ohessa on palautuskuori (postimaksu maksettu), jolla voitte palauttaa kyselylomakkeen tai voitte toimittaa vastauksen Avoin päiväkotikiitos Revonhantään suljetussa kuorissa.

Kiitos osallistumisestanne!

Ystävällisin terveisin:

Salla Siikavirta
sosionomi (amk) opiskelija
Diak itä, Pieksämäki
salla.siikavirta@student.diak.fi

Liisa Törn
sosionomi (amk) opiskelija
Diak itä, Pieksämäki
liisa.torn@student.diak.fi

LIITE 2. Asiakastyytyväisyyskyselylomake

**AVOIN PÄIVÄKOTI REVONHÄNNÄN
PERHETYÖN
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY**

Taustatiedot: Perhekoko _____ (Henkilöä)

Siviilisäätö _____

Perhetyönkesto (ympyröikää aika):

alle 3kk

3-6kk

7kk-11kk

1-2v

1. Arvioikaa perhetyön vaikuttavuutta elämäänne ympyröimällä se numero, jonka koette kuvaavan parhaiten teidän tilannetta:

| Perhetyöltä saimme tukea: | Emme saaneet lainkaan tukea | Saimme vähän tukea | Saimme tukea jonkin verran | Saimme tukea paljon | Saimme tukea erittäin paljon |
|---|-----------------------------|--------------------|----------------------------|---------------------|------------------------------|
| Varmuuteen lastenhoidossa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Päivärytmin selkiintymiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Työelämään siirtymiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Koulutuksen hankkimiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Vanhempien hyvinvoinnin tukemiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Asuinalueen hyödyntäminen perheen hyvinvointiin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Vanhempien keskinäisen vuorovaikutuksen tukemiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Vanhemman ja lapsen keskinäisen vuorovaikutuksen tukemiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Lasten koulunkäynnin sujumiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Talousasioiden kuntoon saamiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kodinhoitoon liittyvien haasteiden tukemiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sosiaaliavustusten hakemiseen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. Koetteko tulleenne kuulluksi perhetyön aikana:

KYLLÄ**EI**

2.1 Jos vastasitte **KYLLÄ**, kuvaillkaa millä tavoin koette tulleenne kuulluksi (esim. kaikkien perheenjäsenten huomioiminen, työskentely tapojen valinta)

2.2 Jos vastasitte kohtaan 2 **EI**, kuinka kuvailisitte niitä tilanteita, joissa ette ole tulleet kuul-
luksi?

3. Kuvaile, kuinka perhetyöntekijät vastaavat perheessänne esille nousseisiin tarpeisiin?

4. Millä eritavoin perhetyöntekijät toimivat perheessänne?

5. Saitteko perhetyöltä hyödyllisiä neuvoja ja välineitä arkeenne?

KYLLÄ

EI

5.1 Jos vastasitte **KYLLÄ**, Kuvaile millaisia neuvoja ja välineitä saitte.

5.2 Jos vastasitte kysymykseen 5 **EI**, voisitteko perustella vastaustanne:

6. Vapaa sana

Kiitos vastauksistanne!